



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERIA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA EMPRESARIAL

La Gestión de Compras para mejorar la calidad de servicio en la empresa
Segem S.A.C., Lima, 2017.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Ingeniero empresarial

AUTOR:

Melgar Rengifo, Jahir Antonio

ASESOR:

Suca Apaza, Guido

LINEA DE INVESTIGACION

Estrategia y Planeamiento

LIMA – PERU

2017

PAGINA DEL JURADO

JURADO 1:

JURADO 2:

JURADO 3:

DEDICATORIA

A mi familia, por el apoyo
incondicional que siempre me han
brindado a lo largo de mi carrera y
mi vida, a ustedes mi corazón y
agradecimiento

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento muy
Especial para cada uno de los
profesores, ya que con sus
enseñanzas, ayudas y
consejos pudo ser posible
este trabajo.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Jahir Antonio Melgar Rengifo, con DNI: 70125945 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela académica profesional de Ingeniería Empresarial, me presento con la tesis titulada “Gestión de compras para mejorar la Calidad de servicio de la empresa SEGEM S.A.C., Lima, 2016”, declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría y que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se muestran en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos, como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Mayo del 2017

.....
Jahir Antonio Melgar Rengifo

DNI: 70125945

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Pongo a su disposición la tesis titulada “Gestión de compras para mejorar la Calidad de servicio de la empresa SEGEM S.A.C., Lima, 2017”, en cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y títulos de la universidad “César Vallejo” para obtener el título profesional de Ingeniero Empresarial.

El documento consta de siete capítulos: Capítulo I: Introducción, Capítulo II: Método, Capítulo III: Resultados, Capítulo IV: Discusión, Capítulo V: Conclusiones, Capítulo VI: Recomendaciones, Capítulo VII: Referencias bibliográficas y anexos.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Jahir Antonio Melgar Rengifo

CONTENIDO

PAGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
I. INTRODUCCIÓN	3
1.1. Realidad Problemática	4
1.1.1. Generalidades de SEGEM S.A.C.	5
1.1.2. Línea de Servicios	7
1.1.3. Descripción del proceso productivo	8
1.2. Trabajos Previos	10
1.3. Teorías Relacionadas	14
1.4. Formulación de Problema	27
1.5. Justificación del Estudio	27
1.6. Hipótesis	28
1.7. Objetivos	28
II. METODOLOGÍA	29
2.1. Diseño de Investigación	30
2.2. Variables Operacionalización	31
2.3. Población y Muestra	32
Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	32
2.4. Método de análisis de datos	33
2.4.1. Desarrollo de la metodología	33
2.5. Aspectos éticos	42
III. RESULTADOS	43
3.1. Análisis Descriptivo	44
3.2. Análisis Inferencial	52
3.2.1. Prueba de Normalidad	52
3.2.2. Contrastación de Hipótesis	55
IV. DISCUSIÓN	61
V. CONCLUSIÓN	64
VI. RECOMENDACIONES	66
VII. REFERENCIAS	68
ANEXOS	73
CUESTIONARIO	79
INSTRUCCIONES	79

Índice de Figuras

Figura N°01 Organigrama de la empresa SEGEM S.A.C.....	6
Figura N°02 Organigrama de la empresa (compras) SEGEM S.A.C	6
Figura N°03 Diagrama de proceso de Compra.....	9
Figura N°04 Modelo de Satisfaccion del cliente	23
Figura N°05 Diagrama de Ishikawa.....	34
Figura N°06 Grafico de validación de datos.	35
Figura N°07 Diagrama de operación de procesos.....	35
Figura N°08 Calidad de Servicio.....	47
Figura N°09 Credibilidad.	49
Figura N°10 Fiabilidad.....	51

Índice de Tablas

Tabla N°1 Características de los proveedores	17
Tabla N°02 Causas de la calidad de servicio	34
Tabla N°03 Cuadro de evaluación de proveedores	37
Tabla N°04 Calidad de Servicio (Pre test y Pos test)	39
Tabla N°05 Credibilidad (Pre test y Pos test)	39
Tabla N°06 Fiabilidad (Pre test y Pos test)	40
Tabla N°07 Gestión de compras	44
Tabla N°8 Estadístico Descriptivo de la variable independiente	45
Tabla N°09 Calidad de Servicio.	46
Tabla N°10 Estadístico Descriptivo de la variable dependiente	47
Tabla N°11 Credibilidad.	48
<i>Tabla N°12 Estadístico descriptivo de la dimensión 1 de la variable dependiente.</i>	49
Tabla N°13: Fiabilidad	50
Tabla N°14: Estadísticos descriptivos de la dimensión 2 de la variable dependiente	51
<i>Tabla N°15 Análisis de normalidad de la variable dependiente.</i>	52
Tabla N°16: Análisis de normalidad de la dimensión 1 de la variable dependiente	53
Tabla N°17 Análisis de normalidad de la dimensión 1 de la variable dependiente	54
Tabla N°18: Análisis estadísticos de muestras relacionadas de la hipótesis general.	55
Tabla N°19 Análisis de prueba de muestras emparejadas de la hipótesis general	56
Tabla N°20: Análisis de muestras relacionadas de la hipótesis específica N°1 ...	57
Tabla N°21: Análisis de prueba de muestras emparejadas de la hipótesis específica N°1	58
Tabla N°22: Análisis de muestras relacionadas de la hipótesis específica N°2 ...	59
Tabla N°23: Análisis prueba de muestras emparejadas de la hipótesis específica 2	60

RESUMEN

En el estudio “Gestión de compras para mejorar la calidad de servicio de la empresa SEGEM S.A.C., Lima, 2017”, el objetivo general fue Determinar como la gestión de compras mejora la calidad de servicio de la empresa SEGEM S.A.C., Lima, 2017. La metodología de estudio fue de tipo de investigación aplicada, de diseño pre experimental. La población fueron todos los datos del área de compras, además de los colaboradores del área. La muestra determinada fueron los datos de los últimos 24 meses del área de compras. La técnica empleada fue la observación y el instrumento fue la ficha de observación. La validación de los instrumentos se realizó a través de criterio de los jueces expertos. Para realizar el análisis de los datos se utilizó el programa estadístico SPSS Versión 22 con el cual se buscó representar los datos en números cuantitativos para la interpretación de los resultados.

Palabras clave: Gestión de compras/ Calidad de servicio/ Credibilidad/ Fiabilidad

ABSTRACT

In the study "Purchasing management to improve the quality of service of the company SEGEM SAC, Lima, 2017", the general objective was to determine how the procurement management improves the quality of service of the company SEGEM SAC, Lima, 2017. The Methodology of study was applied research type, pre-experimental design. The population was all the data of the area of purchases, besides the collaborators of the area. The sample determined was the data of the last 24 months of the area of purchases. The technique used was observation and the instrument was the observation sheet. The validation of the instruments was done through the criterion of the expert judges. To perform the analysis of the data was used the statistical program SPSS Version 22 with which it was tried to represent the data in quantitative numbers for the interpretation of the results.

Keyword: Purchasing management/ Quality of service/ Credibility/ Reliability

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Conforme las empresas han ido creciendo constantemente se ha ido buscando la mejora de todas las áreas de la empresa, una de ellas es el área de compras la cual es importante ya que esta se encarga de aprovisionar a la empresa tanto con materiales para los servicios y productos que realiza como para la empresa misma. Para obtener el respaldo del producto en el mercado, se debe ofrecer un servicio de calidad usando el mejor insumo y materiales que cumplan con las exigencias del cliente, sin embargo hay empresas que no realizan una buena gestión de compra provocando un mal servicio es por ello que se ve la necesidad crear formas de gestionar las compras de una manera que sea eficiente al momento de la búsqueda y el pedido del producto.

En el Perú existe una fuerte competencia dentro del rubro de Servicios de Mantenimiento, la mayoría de empresas dedicadas a este rubro no aplican una buena gestión de compras de sus materiales “la gestión de compras consistirá en cubrir las necesidades de la empresa con exteriores de la misma, maximizando el valor de dinero invertido” (Martinez, 2014,p.17) , en tal sentido, las formas tradicionales de realizar las compras no son lo suficientemente buenas para competir en el mercado .

Actualmente se presentan retos importantes para aquellos que se relacionan con la administración eficiente y efectiva de las decisiones de compra de materiales. La planificación de los requerimientos de materiales para la producción a tiempo, y una renovación en la productividad y la calidad que requieren los conceptos tradicionales de compras.

Las compras constituyen una de las funciones más importantes de la organización ya que todas las empresas necesitan ejecutar procesos diarios y cumplir metas a largo plazo. La estructura de la función de administración de compras y materiales para obtener una contribución efectiva a los objetivos es uno de los desafíos de esa gestión.

Por otro lado “en pleno siglo XXI la calidad de servicio ha dejado de sr una prioridad competitiva para convertirse en un requisito indispensable para

competir en muchos mercados” (Miranda, 2012, p.6) es decir la calidad de servicio puede hacer que las empresas puedan diferenciarse de otras y así fidelizar al cliente.

Debido al crecimiento de la demanda de servicios de mantenimiento muchas empresas no le llegan a adaptar a la realidad. Esto genera un problema para la empresa, esta deberá recurrir a estrategias para que pueda competir en el mercado actual.

Según Prieto (2010) “El cliente es importante porque es el punto de apoyo y el mayor activo donde descansa toda la estructura de la empresa. Los clientes tienen motivos y razones lógicas que determinan la acción de compra”. (p.65)

Por ello, la gestión de compras es elemento importante en la empresa ya que esta abastece de manera con bienes o servicios a la empresa para ser introducidos de manera directa a la cadena de producción y así realizar el servicio solicitado, brindándole satisfacción al cliente.

SEGEM S.A.C. es una empresa dedicada al rubro de mantenimiento industrial la cual cuenta con 1 local en Lima. Las áreas que cuenta la empresa son:

Administración

Compras

Producción

1.1.1. Generalidades de SEGEM S.A.C.

Misión

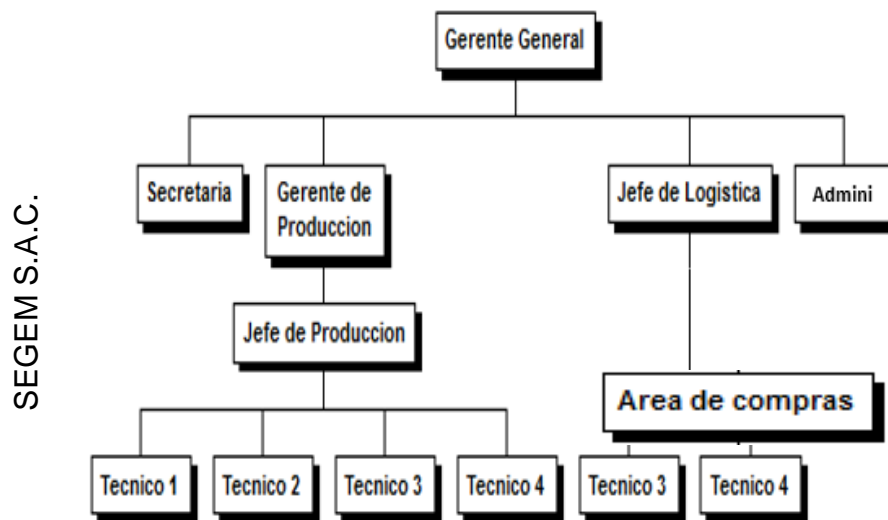
Somos una empresa que ofrece un servicio de calidad respetando los regímenes y políticas de la empresa contratante, brindando el mayor cuidado posible para el mantenimiento de maquinarias industriales.

Visión

Ser la mejor empresa de servicio de mantenimiento en el Perú con una rentabilidad alta en el mercado brindando todos los servicios posibles para un mejor rendimiento y optimización en la producción de los clientes

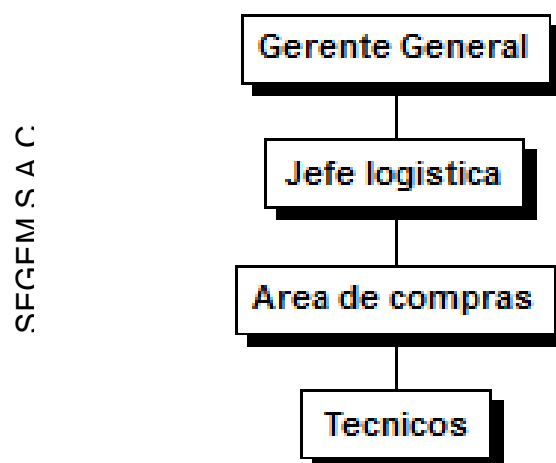
Organigrama de la empresa

Figura N°01



Área en la cual nos enfocaremos para el estudio a realizar

Figura N°02



1.1.2. Línea de Servicios

- Reparación y mantenimiento de motores en general
- Reparación y mantenimiento de maquinaria de producción de alimentos
- Montaje e instalación de tuberías en acero inoxidable, tuberías encaquetadas en acero al carbono y acero inoxidable, aluminio, cobre, etc. para diversos usos en plantas industriales y otras. Soldaduras especiales (Soldadura de Plata, Bronce, Cobre, Cobre/níquel (Cu, Ni), Acero Inoxidable).
- Fabricación de tanques de almacenamiento, tinas, ventiladores axiales, bandejas, impulsores, agitadores manuales, ciclones, ductos, barandas, escaleras, marmitas, etc., en acero inoxidable, acero al carbono.
- Fabricación, montaje e instalación de estructuras en general, plataformas, techos u naves parabólicas, etc.
- Mecanizado (torno, fresa, cepillo etc.).
- Reparaciones en General.

SEGEM S.A.C. brinda servicios de mantenimiento para las siguientes empresas.

- PEPSICO S.A.
- INCA KROPS. S.A
- EXANDAL CORP.
- OMEGA SYSTEM S.A.C.
- BORNEO S.R.L.
- CHEMIFABRIK S.A.C.
- CARTER S.A.

1.1.3. Descripción del proceso productivo

Llamada del cliente a la empresa

El cliente llama a la empresa solicitando si puede realizar una inspección a cierta maquinaria en mal estado o con falta de mantenimiento

Inspección de la maquinaria

Se realiza una inspección a la maquinaria que presenta un defecto o requiere de un mantenimiento determinando que necesita.

Desarmar la maquinaria

Se desmantela toda la maquinaria para poder ver el problema que presenta y así realizar una limpieza.

Limpieza de todas las partes

Se realiza una limpieza a la maquinaria interna y externa

Cambio de las partes

Se hace el cambio de las partes que deterioradas que presenta la maquinaria

Armado de la maquinaria

Una vez cambiada las partes deterioradas se procede a armar la maquinaria dejándolo en la posición correcta.

Inspección final

Por último se hace una prueba de la maquinaria viendo si realiza su función correctamente

Entrega del producto al cliente

En este proceso se lleva al cliente la maquinaria ya reparada con todas las especificaciones dadas.

Inspección por parte del cliente

El cliente realiza una inspección verificando si se cumplió con el trabajo.

Puesto en planta

Por último se coloca la maquinaria en el área de que especifica el cliente.

Figura N°03

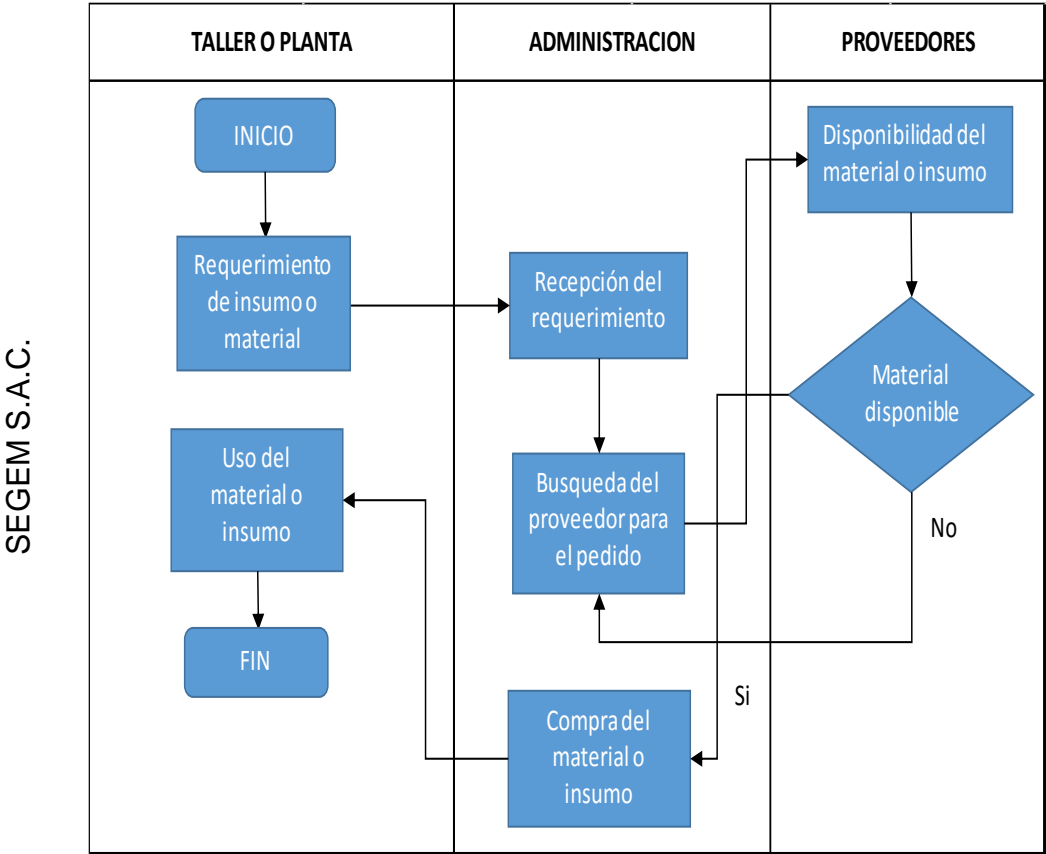


Diagrama de proceso de Compra.

Finalmente se desarrollara la gestión de compras para la mejora de la calidad de servicio de la empresa SEGEM S.A.C.

1.2.Trabajos Previos

Trabajos Previos Internacionales

Guzmán (2013). En su tesis titulada: *La calidad de servicio y su influencia en la fidelización de los clientes del Hotel Titanica de la ciudad de Ambato*. Para optar el título de Ingeniero Marketing y Gestión de negocios. Ecuador. El objetivo de esta investigación fue determinar las estrategias de calidad de servicio que fidelizan los clientes del Hotel Titanica. Se realizó una investigación correlacional con enfoque cuantitativo y cualitativo. Se concluyó que la empresa se encuentra actualmente en un nivel deficiente en cuanto a su calidad de servicio con respecto a la capacidad de respuesta, lo que dificulta que la empresa tenga un factor de diferenciación con su competencia, asimismo el recurso humano no cuenta con un manual de servicio para una adecuada gestión de su puesto de trabajo, produciendo la falta de practica en los componentes de la calidad de servicio como la cortesía, capacidad de respuesta, seguridad y confianza.

Chaluisa (2013). En su tesis: *Gestión de adquisiciones y el Nivel de satisfacción de los clientes del Comercial Auto Wasi Cia. Ltda.* De la Ciudad de Ambato. Para optar el título de Ingeniera en Marketing y Gestión de Negocios. Ecuador. Con la investigación se quiere llegar a estudiar como la inadecuada gestión de adquisiciones influye en el nivel de satisfacción de los clientes de la empresa Comercial Auto Wasi en la ciudad de Ambato. Se concluye que Realizada la investigación se llega a concluir que un número considerable de clientes califican el servicio y el precio ofrecido por el Comercial Auto Wasi es satisfactorio, por otra parte no están conforme 100% con los productos y la ubicación y que la gestión de adquisiciones adecuada es necesario para mejorar el nivel de satisfacción de los clientes, ofreciendo mejor calidad de los productos, ya que un número considerable de compradores comentan que están en el nivel de poco satisfecho del Comercial Auto Wasi, así aumentar la confiabilidad enfocándose en la satisfacción.

Sánchez (2012). En su tesis titulada: *Análisis del proceso de gestión del área de compras directas enfatizada en materiales de empaque en Henkel a la luz de la responsabilidad social empresarial*. Para optar el título de Administrador de empresas. Colombia. El objetivo de la investigación fue analizar todos los procesos de compras de materiales de empaque a la luz. Se llegaron a analizar 42 proveedores viendo los temas sociales, ambientales y lo económicos, esta investigación concluyo que la selección está muy vinculada a disminuir los costos económicos no logrando afirmar que exista comprensión de la inversión empresarial en factores sociales logrando a futuro una ganancia evidenciada como valor compartido. Realizando el estudio se ve el manejo de proveedores llega a lograr la implementación de relaciones colaborativas habilitando la construcción de escenarios de RSE (responsabilidad social empresarial), pero si esta está relacionada con la disminución de costos económicos es imposible afirmar que exista comprensión de que la inversión empresarial en aspectos sociales.

Carolina Martínez (2008) muestra en su tesis “Proyecto de mejora proceso de gestión de compras ALSTOM TLS España” se presenta que utilizaron técnicas y conocimiento en master de calidad y excelencia empresarial para mejorar el proceso de gestión de compras. Este caso se desarrolla en la empresa Alstom TLS España, esta empresa está dedicada al rubro de mantenimiento ferroviario y a la vez en venta de repuestos y autopartes ferroviarias. La empresa presento un porcentaje alto de pedidos incumplidos, la fecha de petición no tiene en cuenta el tiempo ni el proceso de respuesta del proveedor, no hay criterios de stock, como medida de solución proponen: incorporar filtro de firmas digital, formación e información a personas que realizan las peticiones, asignar un responsable que tenga que hacer informes periódicos, este presenta 15,5% de mejora en la gestión de compras ya que aminoriza el tiempo y aumenta el cumplimiento de la empresa.

Barrios Jeffrey (2012) en su tesis titulada: “Propuesta de mejoramiento del proceso de compras, teniendo en cuenta su integración con los procesos comercial y planeación de producción para la empresa ARTPRINT LTDA”. El

objetivo de la investigación es Diseñar una propuesta de mejoramiento del proceso de compras, teniendo en cuenta su integración con los procesos, comercial y planeación de producción para la empresa ArtPrint Ltda., buscando alinear su operatividad con las políticas de calidad de la compañía”. La mejora consiste en realizar un seguimiento adecuado a los proveedores, con el fin de reducir los pedidos no conformes, esto se basó en una evaluación donde se consideraron los criterios de cantidad, calidad y oportunidad, realizando esta evaluación se verá que proveedor es el indicado. Como resultado de la implementación se logró disminuir los pedidos no conformes que se encontraba en un 45% a un 10%.

Trabajos previos nacionales

Yauri (2014) en su tesis titulada: *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en el área de Ventas de la Empresa Nestlé Perú – Lima. 2014*. Para optar el Título de Licenciado en Administración. Perú. El objetivo es identificar la relación que se da entre la satisfacción y la calidad de servicio del cliente en el área de ventas de la empresa. El estudio es Descriptivo Correlacional. Con respecto a la muestra se analizaron a 24 clientes que fue la misma cantidad que la población. En conclusión en el proyecto de tesis se encuentra una correlación de 0,637 está da a entender que existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente.

Semillan (2006). *En su proyecto de investigación: Mejoras en la gestión de compras, inventarios y almacenes de una pequeña empresa en el año 2006*. De la ciudad de Piura. Para optar el título de Ing. Industrial. Perú. Cuyo objetivo es fijar y establecer de modo claro y preciso, cada uno de los elementos, tales como: precio, servicio, calidad, cantidad, entre otros. El proyecto de investigación llegó a la conclusión de que se necesita tener un planeamiento, programación y control de la producción, a fin de prever la no tenencia de materias primas en la cantidad necesaria, para la confección de los productos requeridos por los clientes.

Ortiz (2014). En su investigación titulada: *Propuesta de mejora en la gestión de compras de una empresa textil de prendas interiores y exteriores femenina*. Para optar el Título de Ingeniero Industrial. Estudio método científico – estadístico. En

la presente investigación se realizó una prueba piloto donde se ejecutó la colaboración estratégica con el socio de los empaques, específicamente se utilizó las compras justo a tiempo. Dicho piloto tuvo una duración de dos semanas y se obtuvo como resultado un 191 cumplimiento satisfactorio del 94.85%. Asimismo, se generó una relación favorable entre los miembros de ambas empresas, tanto del comprador como del socio estratégico. En ese contexto, cuando el personal de la empresa iba a recoger los empaques hacia el almacén del proveedor, este le brindaba todas las facilidades posibles para reducir cualquier inconveniente que pudiera suceder.

Espino Acevedo (2016) en su tesis titulada: "Implementación de mejora en la gestión compras para incrementar la productividad en un concesionario de alimentos". Con el objetivo de incrementar la productividad en la empresa de concesionario de alimentos. La implementación consiste en mejorar el procesos de gestión de compras con la finalidad de disminuir costos, reducir horas de trabajo, mejorar la entrega de productos y aumentar la demanda utilizando herramientas y técnicas conocidas por la logística selección de proveedores, evaluación d proveedores, formatos de requerimiento de pedidos, formato de control de existencias, kardex, formato de capacitaciones y capacitación de proveedores. Realizado la implementación se pudo ver que se redujo el costo de producción en 26,42%, en lo que es reducción de tiempos se llegó a reducir 1884 representando un 55,74%, en lo que se refiere a la parte de entrega de productos se mejoró la calidad y cantidad en un 25,69%.

1.3. Teorías Relacionadas

Marco Teórico

Variable independiente: Gestión de compras

“La gestión de suministros o de compras consta de aprovisionar de manera constante bienes o servicios para ser introducidos directamente a la cadena de producción. Los bienes o servicios deben ser ordenados en el momento solicitado y en las cantidades correctas”. (Heredia, 2007, p.3)

Se dice también que las compras se consideran como una acción altamente calificada y singularizado deben ser racionales y analíticos con él para poder llegar a los objetivos de una acertada gestión de adquisiciones, esta se reduce a adquirir tanto productos como servicios en la calidad y cantidad precisa. (Montoya, 2009, 25)

Funciones de Compra: Los 4 ámbitos

“Las cuatro áreas de gestión que involucran la gestión de compras pueden ser resumidas en: Gestión de Producto: Se refiere al rol inicial de las organizaciones de compras que implican las actividades de definición, evaluación y control del producto o servicio a comprar, Gestión de Proceso: Implican las actividades de facilitar, planificar y controlar la entrega de productos o servicios que son suministrados a la organización cliente, Gestión de Contrato: Aparte de las condiciones específicas de precio y entregables, la gestión de contratos incluye criterios de rendimiento, gestión de riesgos, gestión de incentivos, otros criterios y desarrollo de proveedores, Gestión de Proveedores: Se refiere a los esfuerzos de cooperación entre empresa compradora y los proveedores para garantizar que las operaciones y rendimiento de los proveedores estén alineados con la estrategia de la organización” (Errasti, 2012, p.74).

Modalidades de Compra

Existen distintas modalidades de compra, según la formalización de la misma:

Compra Directa: Es aquella modalidad en la cual el circuito administrativo empieza después del aprovisionamiento. Solo es recomendable para compras urgentes y/o de poco valor, ya que las condiciones de compra del bien o servicio son tácticas, no formalizadas u orales y no tienen salvaguarda hasta después del envío por parte del vendedor o recepción por parte de la compradora.

Compra por Pedido: Errasti (2012) Sostiene que la compra por pedido son acuerdos mutuos entre el demandante y el ofertante, en un documento o cualquier medio escrito, firmada por la persona autorizada ya que el documento será enviado al proveedor para confirmar todos los requisitos del suministro.

Proceso de Compra

El proceso de la decisión de compra, da comienzo a la identificación clara y definida de la necesidad empresarial, que dará como resultado un contexto general: Estas son las principales fases de la decisión de compra:

Proceso 1. Identificación de la necesidad: el proceso de compra comienza en el momento que el demandante observa que necesita de algún producto o servicio.

Según Leenders (2010) A la persona que se le ha otorgado la responsabilidad de una labor en particular está en la obligación de reconocer las exigencias de la unidad que, cuanto y cuando se necesitan. Esto puede dar como producto una requisición del material al área de almacén.

Proceso 2. Búsqueda de información: En la etapa de búsqueda de información se recolecta toda la información de admisibles proveedores que sean esenciales para sostener su análisis y toma de decisiones.

Según Leenders (2012) La selección de proveedores compone una parte fundamental de la función de suministros 1) Reconocer los orígenes potenciales eficientes y 2) Determinar la posibilidad de que un contrato de como objetivo la entrega del producto o servicio a tiempo.

Proceso 3. Formación de Alternativas: Después de realizar la fase anterior con toda la información recopilada se determinara las alternativas de compra.

Johnson (2010) Dice que es esencial poseer las especificaciones exactas del producto que se necesita sea un bien o servicio, se debe buscar al proveedor adecuado para poder requerirlo.

Proceso 4. Decisión de compra: Afirmando toda la evaluación de las fases se presenta la última la cual es la decisión de compra.

Según Montoya (2009) Es esencial para el demandante determinar la cantidad exacta ya establecida que satisfaga las necesidades de la demanda o consumo.

Proceso 5. Ejecución de la Compra: En este proceso de se entiende como el grupo de funciones que se desarrollan para realizar la decisión de compra que se tomó anteriormente.

Lendeers (2010) Menciona que la asignación de una orden inserta normalmente el desarrollo de una orden de compra a menos que en su puesto se llegue a usar un acuerdo de ventas que alguno de los proveedores o se llegue a emitir contra una orden que lo cubra.

Proceso 6. Seguimiento y control pos Compra: Una vez hecha la compra, se debe realizar un control del producto adquirido sea un bien o servicio durante todo el ciclo de suministración y posterior uso con el objetivo de algún error que llegue a ser motivo de reclamación. (Heredia, 2007, p.39)

Johnson (2012) Menciona que el seguimiento radica en un búsqueda frecuente de la orden para proteger que el proveedor pueda realizar el acuerdo de entrega; es muy eficaz que cada orden tenga una pecha apropiada de seguimiento.

Estrategia PULL

“Funciona sin inventarios, la corriente de información en este sistema es de afuera hacia adentro, es decir, del consumidor hacia el interior de la empresa y de allí a los proveedores de insumos”. (Voysest y Vreca, 2009, p.72)

Dimensiones de la Gestión de Compras.

Selección de Proveedor

“Los proveedores son responsables directamente de los procesos de suministros en la empresa sea un bien o servicio, sobre ellos incide gran parte de la acción y el manejo de la producción que sea de calidad y la distribución”. (Heredia, 2013, p.134)

“Algo que pertenece a la vida cotidiana de las compañías es que “todo el mundo puede comprar”, pero si estamos abogando por una profesionalización de la labor de compras, ya no estaríamos hablando de lo mismo”. (Martinez, 2013, p.61)

Elegir de forma eficiente a los proveedores es un paso importante para el abastecimiento adquirido sea a buen costo y con la calidad requerida. Antes de ejecutar la búsqueda de proveedores y tratar con ellos, la empresa debe tener en cuenta todos los criterios que va a realizar a la hora de elegir a los proveedores. Estos criterios se vinculan mucho con el tipo de relación que deseen tener con sus proveedores. (López, 2014, p.46)

Tabla N°1 Características de los proveedores

	Proveedor tradicional	Proveedor colaborador
Objetivo de la relación	Mínimo precio de adquisición.	Calidad de los componentes e innovación
Tipo de relación	Corto plazo.	Largo plazo.
Número de proveedores	Muchos.	Pocos.
Criterios de selección	Precio.	Calidad, fiabilidad, capacidad de innovación.
Participación en el diseño del producto	Ninguno.	Los proveedores suelen participar para mejorar el producto
Control de la calidad	Se inspecciona el material recibido.	Los controles se van reduciendo o eliminando cuando la relación se afianza

Fuente: (LOPEZ, 2014, p.46)

Los pasos para la selección de proveedores son:

Paso 1. La Necesidad:

Identificación de la necesidad: Esta es una parte indispensable dentro del proceso de selección de proveedores la cual crea la identificación concisa y clara acerca del problema que presenta la empresa productora, que la mueve a buscar una o varias fuentes que le suministren bienes o servicios óptimos.

Requerimiento de la compra: Consiste en diligenciar formatos empresariales relacionados con el suministro requerido. Cada empresa diseña desde su particularidad el tipo de formato que será institucionalizado a lo largo de los procesos de adquisiciones.

Elaboración de Cotizaciones: El objetivo es la realización formal de las solicitudes de cotización, por parte del responsable del proceso

Paso 2. Pre-Selección de Proveedores:

Criterios Generales de la Selección de Proveedores: Los proveedores son previamente evaluados para así seleccionarlos mediante criterios los cuales han sido establecidos por la empresa: Calidad, Experiencia, Tecnología, Capacidad de respuesta, etc.

Característica del Producto: Los productos o servicios, así como el abastecimiento de materiales apropiado contribuye el productor en procesos de producción y calidad; algunos factores básicos son: estándar de calidad, impacto en el sistema productivo y precios adecuados.

Lista de Chequeo: Crear un check list de los proveedores seleccionados, como resultado de la prueba, Vincular en un check list a los proveedores con mejor puntaje esto optimizara el tiempo del proceso.

Paso 3. Evaluación de Proveedores:

Llamada también pre calificación, en este segmento se asigna a los proveedores en una lista de chequeo, esta soporta factores de conocimientos generales

básicos: información general del proveedor en lista, la relación que presenta el proveedor con otros clientes, análisis de la documentación que presenta, características de los productos o servicios ofrecidos, modelos de negociación empleados y valores agregados a sus compromisos comerciales.

Paso 4. Selección de Proveedores:

Las memorias de los aspectos evaluados a cada proveedor, forman parte de su perfil; estos documentos son de vital importancia para la empresa productora. Una vez preseleccionado los proveedores, se determinan nuevos nexos de las cuales se establecen especificaciones técnicas y comerciales, y posteriormente se da paso al proceso de negociación productor – proveedor las acciones son: Convocatoria, solicitud de cotizaciones, recepción de solicitudes y selección de cotizaciones (Heredia (2013, p.153)

Indicadores de Selección de Proveedores:

Entregas Perfectas

“Son las cantidades de pedidos que se atienden perfectamente por cierta empresa y se considera un pedido perfecto cuando todos los pedidos se entregan en las cantidades requeridas, el producto se encuentra en perfectas condiciones tanto en la presentación como físicamente, documentación exacta y completa y el transporte adecuado para el pedido”. (Mora, 2004, p.76).

$$\text{Valor} = \frac{\text{Pedidos entregados Perfectos}}{\text{Total de pedidos Entregados}} * 100$$

Control y seguimiento de la compra

“Además de cursar las ordenes de entrega se debe realizar un minucioso seguimiento, que normalmente debe incluir o solo el control administrativo si no también tener más contacto con el proveedor, dando visitar a este; con el objetivo de que cumpla con pedidos a tiempo y poder adoptar medidas correctoras”. (Martínez, 2013, p.29)

“Entre la emisión de la nota de pedido y la recepción y el pago de la factura es preciso desarrollar un seguimiento del proceso que, por un lado, verifique que todo se ha desarrollado de acuerdo a lo previsto y que, además, aporte información relevante para la mejora continua de la función de aprovisionamiento”. (Lobato, 2013, p.207)

Responsabilidades del control de compras

“Control de los modelos de documentos y del desarrollo del proceso formal de compraventa, control del proceso de gestión de compra y asignación de recursos del mismo, evaluación de resultados”. (Lobato, 2013, p.31)

Procesos de control y seguimiento de la compra:

“Seguimiento del pedido: El pedido se puede lanzar utilizando cualquier medio de comunicación al alcance de la empresa: correo, teléfono, internet, fax, etc.

Recepción de la mercancía: Cuando la mercancía llega a la empresa, es preciso realizar las siguientes acciones: descargar la mercancía, verificar que la mercancía recibida se corresponde con la pedida (nota de entrega), verificar la documentación que acompaña la mercancía, depositar la mercancía en almacén

Orden de pago: Una vez realizada la recepción de la mercancía y la comprobación de que todo es correcto, el departamento de compras emite una orden de pago para el pago correspondiente de la factura.

Control de índices: Para finalizar el proceso es conveniente analizar el desarrollo con el fin de determinar aquellas incidencias que hayan podido hacerle ineficiente. Para ellos, se analizan las incidencias que hayan dado respecto a plazos de entrega, estado de los embalajes, diferencias entre la cantidad pedida y recibida, posibles devoluciones por no conformidad con el cumplimiento de las condiciones de compra, etc.

Análisis de Resultado: Se analiza y valora el resultado de la compra en función de la satisfacción de las necesidades de la empresa y del cumplimiento de los acuerdos por parte de los proveedores. Los resultados de este análisis pueden ser 2: cumplimiento, por lo que se tendrá en cuenta

al proveedor para compras futuras, o incumplimiento de las condiciones, que puede dar lugar a reclamaciones y/o anulaciones”. (Lobato, 2013, p. 29)

Indicadores de Control y seguimiento de la compra

Productos Devueltos

La siguiente norma tiene por objeto controlar los pedidos que se regresaron a su lugar de origen (proveedor) (Mora, 2008, p. 21).

Formula:

$$\text{Valor} = \frac{\text{Productos devueltos}}{\text{Total de productos recibidas}} * 100$$

VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO

Calidad

“Se puede definir que la calidad hace referencia al cumulo de propiedades que presenta un objeto, llámese, producto o servicio y que está destinado a satisfacer las necesidades del cliente”. (Heredia, 2013, p.72)

Calidad de Servicio

La calidad de servicio se da por el acercamiento entre el servicio esperado y el servicio percibido. La calidad de servicio mide en qué situación se presenta los requisitos deseados por el cliente son percibidos por él, tras observar una impresión del servicio percibido. (Camisón, 2006, p.236)

“La investigación dice que la calidad de un servicio está sujeta de varios factores principalmente por: la experiencia misma de los clientes usando productos de la competencia y de la propia empresa y las opiniones de terceros y la eficiencia de la empresa en la gestión de expectativas de los clientes, la experiencia misma de los clientes usando productos de la competencia”. (Camisón, 2006, p.237)

“Calidad de servicio es el proceso de cambio que compromete a toda la organización alrededor de valores, actitudes y comportamientos en favor de los clientes de nuestro negocio”. (Prieto, 2010, p.144)

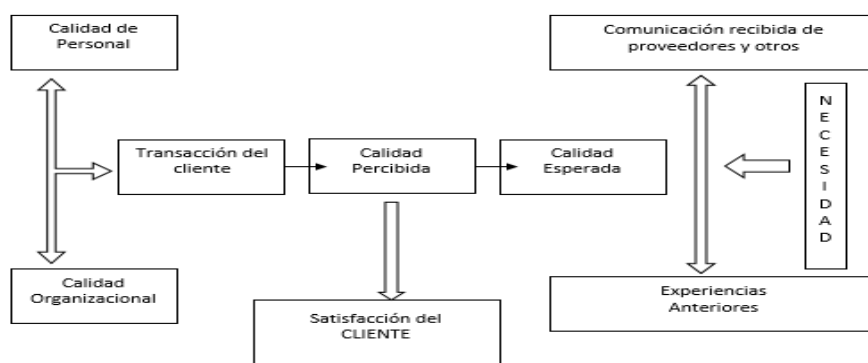
“En el nivel de evaluación, se analiza las opiniones de los clientes sobre la calidad de los servicios. Esas opiniones son el resultado del contraste entre lo que ellos esperaban antes de recibir el servicio, y su experiencia real. En otras palabras, la satisfacción del cliente es igual a sus percepciones sobre lo que recibieron menos sus anteriores expectativas: $C = P - E$; donde C es la calidad, P es la percepción del cliente, y E las expectativas del cliente. Sin embargo, se debe tener en cuenta que las percepciones y expectativas de los clientes son totalmente subjetivas” (Diaz, 1998, p.43-44).

“La calidad de servicio está destinada a igualar o sobrepasar las expectativas que el cliente presenta respecto al servicio prestado. De este modo la definición común de calidad de servicio se define como el servicio que contesta a las expectativas del cliente, llegando a satisfacer sus requerimientos y por ende sus necesidades”. (Miranda, 2012, p.241)

Calidad Concertada

“Es pactar, acordar o convenir, si concertamos un determinado nivel de calidad, hemos establecido con el cliente un acuerdo o contrato, especificando las condiciones que debe reunir el material o producto suministrado y el grado de responsabilidad que cada parte asume en relación con la calidad del suministro: Asegurar que la calidad del servicio que remite el proveedor coincida plenamente con la esperada por el cliente, minimizar los costes totales de la calidad, al hacer innecesarios una serie de trámites, optimizar la función de producción, mediante un aprovisionamiento puntual y eliminar los costes de tenencia y posesión de stock”. (Martínez, 2013, p.100).

Martínez



Modelo de Satisfaccion del cliente

Según Prieto (2010, p.155)

Dimensiones de Calidad de servicio Según Camisón (2006):

Credibilidad:

Indica la veracidad y honestidad en la prestación del servicio

Indicadores

Trabajos realizados a tiempo

Fiabilidad:

Entendida como la capacidad de cumplir bien a la primera con los compromisos adquiridos. (p.901)

Trabajos sin desperfectos

$$\text{Valor} = \frac{\text{Trabajos sin desperfectos}}{\text{Trabajos realizado}} * 100$$

Indicadores

Trabajos realizados

$$\text{Valor} = \frac{\text{Trabajos realizados a tiempo}}{\text{Trabajos realizados}} * 100$$

$$\text{Valor} = \frac{\text{Trabajos realizados}}{\text{Total de trabajos solicitados}} * 100$$

Valoración Directa: Consiste en emplear una escala de medición determinada. La máxima puntuación correspondería al mayor nivel de satisfacción y la puntuación mínima al menor nivel de satisfacción.

Valoración Derivada: Se trata de comparar lo que esperaba el consumidor con lo que ha recibido

Compra Oculta: Se trata de que una persona adopte el papel de cliente, midiendo los factores que afectan a la calidad.

Relación de la importancia de servicio con el grado de satisfacción: Consiste en comprobar que el consumidor está satisfecho con los aspectos más importantes de la prestación del servicio.

Análisis Comparativo: Se realiza una comparativa entre algunas de las características del servicio que se ofrece, con las de los servicios de la competencia.

Cuantificación del número de clientes perdidos y análisis de los motivos: Se actualiza la corriente de beneficios futuros que dejan de obtenerse. (Miranda, 2012, p.249)

MARCO CONCEPTUAL

Calidad: Calidad es definida como un cumulo de propiedades que presentan un objetivo sea bien o servicio que está destinado al satisfacer las necesidades del cliente. (Heredia, 2013)

Calidad Concertada: Es pactar si concertamos un cierto nivel de calidad que hemos establecido con el cliente mediante un acuerdo o contrato, en este se especifica las condiciones que reúne el material y el grado de responsabilidad. (Martínez, 2013)

Calidad de Servicio: La calidad de servicio s dada por la cercanía que tiene el servicio percibido con el servicio esperado, esta mide el grado de requisitos deseados por el cliente son percibidos tras darse una impresión del servicio realizado. (Camisón, 2006)

Compra Directa: Es aquella modalidad del circuito administrativo que se realiza después del aprovisionamiento, esto se da solo cuando e bien o servicio es urgente. (Errasti, 2012)

Compra por Pedido: Es el acuerdo formal entre comprador y proveedor en un documento el cual dice que el proveedor suministrará lo que dese la empresa. (Errasti, 2012)

Control de la compra: Es el seguimiento que se da a la utilización del producto que no solo es el control administrativo si no también consiste en visitas a los proveedores con el objetivo de que el pedido llegue a tiempo y en óptimas condiciones. (Martínez, 2013)

Entregas Perfectas: Son las cantidades de órdenes que se llegan a atender perfectamente por un proveedor para que esta sea perfecta debe cumplir con todos los requerimientos de la empresa demandante. (Mora, 2004)

Fiabilidad: Se entiende como la capacidad de cumplir todos los compromisos adquiridos de forma rápida. (Camisón, 2006)

Gestión de compras: Las compras consisten en suministrar o brindar los materiales, bienes o servicios en el tiempo exacto para agregarlos en la cadena de producción. (Heredia, 2007)

Petición y Evaluación de Ofertas: La petición de ofertas es la parte en la que la empresa ve y evalúa la oferta para poder realizar una negociación y próximamente la compra, esto se da de acuerdo a ciertas circunstancias sea externas o internas. (Martínez, 2013)

Productos Devueltos: La siguiente norma tiene como fin ver que productos se devolvieron a su lugar de origen (proveedor) por no llegar a cumplir con lo acordado estar en mal estado. (Mora, 2004)

Selección de Proveedor: La selección de proveedores debe ser la mejor ya que de esta depende la calidad y costo de los materiales. (Heredia, 2013)

1.4. Formulación de Problema

Problema General

¿De qué manera la gestión de compras mejora la calidad de servicio de la empresa SEGEM S.A.C. Lima, 2017?

Problemas Específicos

¿De qué manera la gestión de Compras mejora la Credibilidad de la empresa SEGEM S.A.C. Lima, 2017?

¿De qué manera la gestión de Compras mejora Fiabilidad de la empresa SEGEM S.A.C. Lima, 2017?

1.5. Justificación del Estudio

Se **justifica teóricamente** porque pretende contribuir con la empresa SEGEM S.A.C., poniendo en práctica los conocimientos teóricos de gestión de compras para la mejora de la calidad de servicio.

La **justificación práctica** se da al permitir solucionar a la empresa en estudio la causa más relevante que son las compras, así como, brindar un mejor servicio dando lugar a relacionar su mejora con la calidad de servicio de la empresa.

Por otro lado la **justificación metodológica** del presente trabajo de investigación se basa en explicar las razones por las cuales el área de compras es ineficiente y a la vez presenta inadecuados procesos de compra. Por ello la gestión de compras permitirá obtener resultados óptimos en cuanto a la fiabilidad y credibilidad de modo que el impacto será significativo en la calidad de servicio.

1.6. Hipótesis

Hipótesis General

La gestión de compras mejora la calidad de Servicio de la empresa SEGEM S.A.C., Lima, 2017.

Hipótesis Específica

La gestión de Compra mejora la Credibilidad de la empresa SEGEM S.A.C., Lima, 2017.

La gestión de Compras mejora en la fiabilidad de la empresa SEGEM S.A.C., Lima, 2017.

1.7. Objetivos

Objetivo General

Determinar como la gestión de compras mejora la calidad de servicio de la empresa SEGEM S.A.C., Lima, 2017.

Objetivos Específicos

Determinar como la Gestión de Compras mejora de la Credibilidad en la empresa SEGEM S.A.C., Lima, 2017.

Determinar como la Gestión de Compras mejora la Fiabilidad en la empresa SEGEM S.A.C., Lima, 2017.

II. METODOLOGÍA

2.1. Diseño de Investigación

Tipo de investigación de acuerdo a su fin:

El presente trabajo de investigación es de tipo aplicada según su finalidad.

Según Sánchez (2002, p.18) “Se caracteriza por su interés en la aplicación de los conocimientos teóricos a determinada situación concreta y las consecuencias prácticas que de ella se deriven”.

Enfoque de Estudio:

Cuantitativo

De acuerdo con Gómez (2006). “El enfoque cuantitativo utiliza la recolección y análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y en el uso de la estadística para intentar establecer con exactitud patrones en una población”. (p.60)

Diseño de Investigación:

El presente trabajo de investigación tiene como diseño Cuasi experimental

Según Bernal “Los diseños cuasi experimentales se diferencian de los experimentales verdaderos porque en aquellos el investigador ejerce poco o ningún control sobre las variables extrañas, los sujetos participantes de la investigación se pueden asignar aleatoriamente a los grupos y algunas veces se tiene grupo de control. (Bernal, 2010, p.146)

- Diseños de un grupo con medición antes y después.
- Diseños con grupo de comparación equivalente.
- Diseños con series de tiempo interrumpidos.

2.2. Variables Operacionalización

HIPOTESIS	VARIABLES	DESCRIPCION	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM
La implementación de la gestión de compras afectara positivamente en la mejora de la calidad de Servicio de la empresa SEGEM S.A.C., Lima, 2016	Gestión de Compras	Según Martínez (2013, p. 17) "Consiste en obtener del exterior de la empresa, los materiales, servicios o productos que necesite para su funcionamiento".	Selección de Proveedor	% Entregas perfectas	$\frac{\text{Pedidos entregados perfectos}}{\text{Total de pedidos entregados}} * 100$
			Control y seguimiento de la compra	% Pedidos devueltos	$\frac{\text{Pedidos devueltos}}{\text{Total de pedidos entregados}} * 100$
	Calidad de Servicio	Según Prieto (2010, p.144) "La calidad de servicio es el proceso de cambio que compromete a toda la organización alrededor de valores, actitudes y comportamientos a favor de los clientes".	Credibilidad	% Tiempo real del trabajo ejecutado	$\frac{\text{Tiempo real del trabajo ejecutado}}{\text{Tiempo programado}} * 100$
			Fiabilidad	% Trabajos sin desperfectos	$\frac{\text{Trabajos sin desperfectos}}{\text{Total de trabajos realizados}} * 100$
				% Trabajos realizados	$\frac{\text{Trabajos realizados}}{\text{Total de trabajos solicitados}} * 100$

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población y Muestra

Población de Estudio

Según Carrasco (2006) “Es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación”. (p.237). Se define la población como los servicios prestados durante 12 meses en la empresa SEGEM S.A.C.

Muestra de Estudio

Según Carrasco (2006) “Es una parte o fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel de ella”. (p.237). Se define la muestra como los servicios prestados durante 12 meses en la empresa SEGEM S.A.C.

Muestreo

No presenta muestreo ya que la población igual a la muestra, al tener esa característica no es necesario usar la técnica de muestreo.

Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica:

Análisis de datos.

Instrumento:

Formato de recolección de datos; son aquellas tablas que nos permiten registrar los datos obtenidos de nuestros análisis o recopilación de información, en cuanto a la gestión de compras, por otro lado la Calidad de servicio se centrará en la credibilidad y la fiabilidad. Todo ello se podrá obtener acerca de los reportes que se dan mensualmente de parte del área de compras.

A la vez se usará el programa SPSS 22 y Excel 2013

Validez:

Para fines de la investigación se realizó la validación a través de juicio de expertos

2.4.Método de análisis de datos

“El análisis de datos se apoya en el uso de herramientas estadísticas que facilitan lograr sus objetivos, es decir, la toma y registro confiables de la información, la evaluación de la capacidad y el desempeño de los procesos y la determinación de causas para las decisiones de mejora”. (López, 2013, p.128)

Para el cálculo y análisis de los estadísticos descriptivos e inferencial (normalidad de los datos y contraste de hipótesis) se empleara el SPSS versión 22 (Statistical Package for the Social Sciences o Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales).

Una vez hecha la recolección de datos se utilizaran las siguientes herramientas que facilitan la aplicación de los indicadores de gestión presentados:

Gráficos de desarrollo, cuyo objetivo es determinar y demostrar el desempeño del proceso. Se utilizara para el monitoreo de indicadores de procesos y la evaluación de tendencia.

Diagrama de Pareto, cuyo objetivo es clasificar y organizar la información por ocurrencia de eventos, Se aplicara para el análisis de quejas y reclamos del participante.

Histogramas, su objetivo es de clasificar y organizar la información para identificar el grado de dispersión de datos. Se aplicara para el control la calidad de los procesos.

Diagrama causa – efecto, tiene objetivo de identificar y analizar la causa de los problemas. Se utilizara para el establecimiento de causas para el inicio de acciones correctivas, preventivas y de mejora. (Pérez, 2013, p.130 – 140).

2.4.1. Desarrollo de la metodología

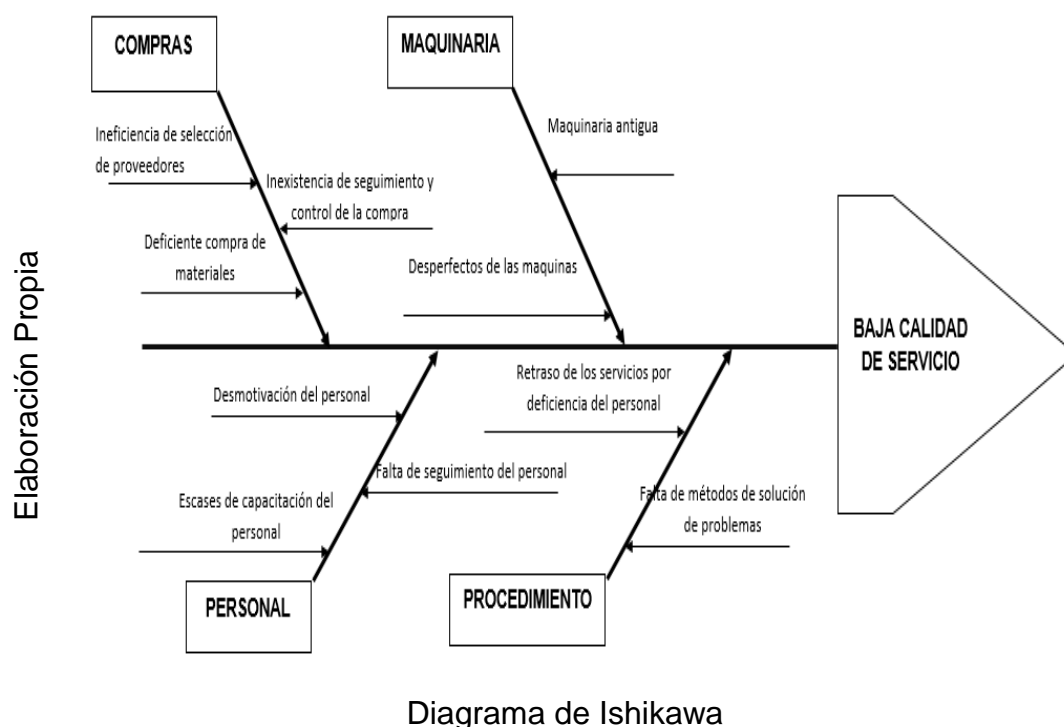
Para determinar las principales causas de la baja calidad de servicio, se elabora el diagrama causa – efecto.

Una vez elaborado el diagrama de Ishikawa, se podrá divisar todas las causas que pueden determinar nuestro problema y constituye una utilísima base de trabajo para poner en marcha la búsqueda de sus verdaderas causas.

El diagrama de Ishikawa nos permite determinar los factores que inciden con mayor relevancia en las compras.

Se realizó una encuesta para apoyar al Ishikawa, la encuesta se muestra en el Anexo y las respuestas de la encuesta a 10 colaboradores e encuentra en el Anexo.

Figura N°05



Se logra valorar las causas de la baja calidad de servicio, siendo el resultado el siguiente:

Tabla N°02 Causas de la calidad de servicio

Baja Calidad de Servicio	Valor Calificativo	Valor Acumulativo	% Importancia	% Importancia Acumulada
Compras	5	5	50%	50%
Personal	2	7	20%	70%
Procedimiento	2	9	20%	90%
Maquinaria	1	10	10%	100%
Total	10		100%	

Fuente: Elaboración Propia.

Figura N°06

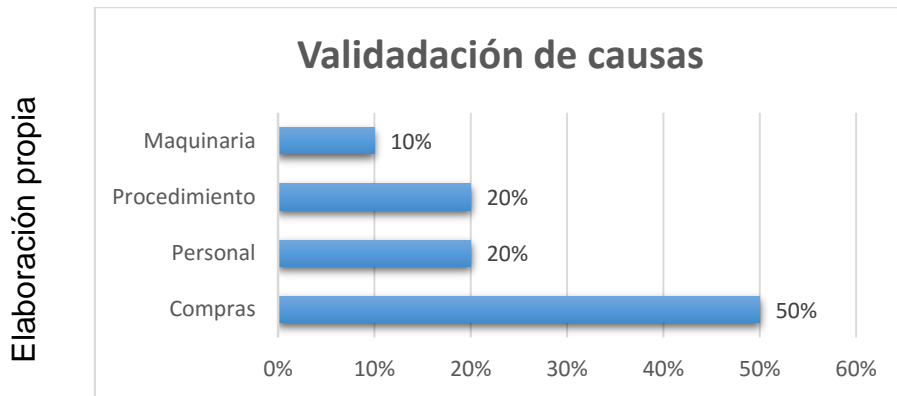


Gráfico de validación de datos.

En el gráfico se observa que la causa más relevante de la baja calidad de servicio son las compras, lo cual nos ha llevado a desarrollar el trabajo de investigación que lleva como título “Gestión de compras para mejorar la calidad de servicio en la empresa SEGEM S.A.C.”.

Para la identificación del problema también se recurrió a la utilización del Diagrama DOP, la cual detallamos a continuación:

Diagrama DOP

Figura N°07

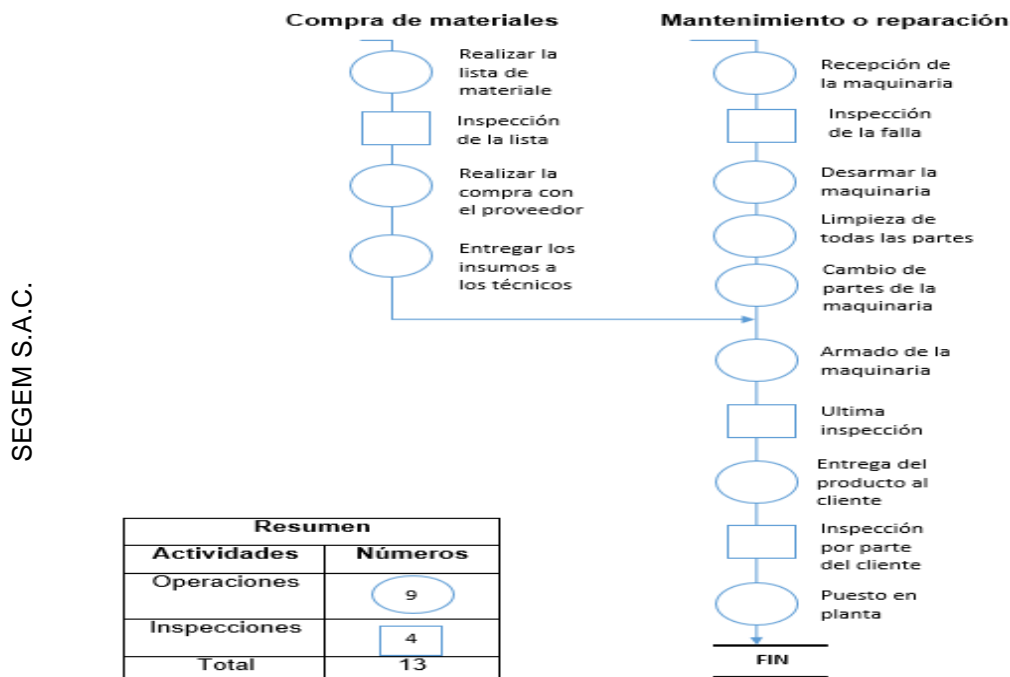


Diagrama de operación de procesos

Método de solución para el problema encontrado

El problema que presenta mayor relevancia es la gestión de compras, tal como el diagrama de Pareto lo demuestra, cabe decir que la gestión de compras tiene gran importancia, ya que una mala decisión de compras puede alterar el producto lo cual afectaría a la credibilidad por ende a la calidad de servicio de la empresa.

En el caso del área de compras de la empresa Segem S.A.C., aplicamos la gestión de compras con relación a la selección de proveedores y control y seguimiento de la compra.

Selección de proveedores

En primer lugar si identifico la necesidad de la empresa Segem S.A.C. viendo el producto que se necesita, la calidad y la cantidad que se requiere procediendo a realizar una lista de suministros.

Después de ver los suministros que se requiere se realizara un proceso de pre- selección de proveedores la cual consistirá en ver si los proveedores cuentan con ciertos criterios como:

- Calidad
- Experiencia
- Tecnología.

A la vez también se vio si el proveedor cuenta con una variedad de productos, disponibilidad y precios competitivos. Esto dio como resultado, una lista de los posibles proveedores.

Siguiendo con el proceso se realizara una evaluación a los proveedores viendo su información general del proveedor en lista, la relación que presenta el proveedor con otros clientes, análisis de la documentación que presenta, características de los productos o servicios ofrecidos, modelos de negociación empleados, formas de pago, descuentos y el plazo de entrega.

Tabla N°03 Cuadro de evaluación de proveedores

Conceptos comparas a	Prov. A	Prov. B	Prov. C	Prov. D	Prov. E	A	B	C	D	E
Calidad del producto	10	8	9	7	8	3	2	3	2	2
Precio del producto	bien	bien	Intermedio	malo	intermedio	3	3	2	1	2
Forma de pago	cont	cont	Cont	cont	Cont	2	2	2	2	2
Descuento por volumen	5%	3%	3%%	No	no	3	2	2	1	1
Producto entregado a tiempo	Si	Si	Si	Si	Si	3	3	3	3	3
Plazo de entrega	inmediato	Inmediato	inmediato	1 dia	inmediato	3	3	3	2	3
Puntuación						17	15	15	11	13
Puntos:		3 = Alta		2 = Media			1 = Baja			

Fuente: elaboración propia

Prov. A: INCOR S.A

Prov. B: TECNIFAJAS

Prov. C: REMES S.A.C.

Prov. D: HYDRE S.A.

Prov. E: ADC. RODAMIENTOS

A la vez usando el indicador de Entregas Perfectas Se vera de una forma general si los pedidos llegaron con todas las condiciones que estipularon.

$\frac{\text{Pedidos entregados Perfectos}}{\text{Total de pedidos Entregados}} * 100$
--

Y por último una vez examinado los aspectos de los posibles proveedores se seleccionó a los proveedores que posteriormente pasara al proceso de negociación del producto – proveedor las acciones son: Convocatoria, solicitud de cotizaciones, recepción de solicitudes y selección de cotizaciones.

Prov. A: INCOR S.A

Prov. B: TECNIFAJAS

Prov. C: REMES S.A.C.

Esto se da con el fin de brindar al cliente un servicio de calidad y para eso la empresa tiene los insumos y suministros adecuados tanto en la cantidad como en la calidad satisfaciendo la demanda del cliente.

Control y seguimiento de la compra

El control y seguimiento de la compra se basa tanto en seguir al producto como al proveedor se realizan visitas al proveedor, ver si cumple con las entregas a tiempo y si en el caso se cometen errores por parte de ellos se aconsejarán las medidas correctoras.

La empresa Segem S.A.C. realiza los pedidos mediante cualquier tipo de comunicación vía correo electrónico, internet, llamada o personalmente una vez realizado el pedido prosigue a la recepción de la mercancía en este proceso se realizan las siguientes acciones como descargar la mercancía y verificar si el producto que se pidió llegó con todas las características pedidas.

Una vez realizada la recepción de la mercancía se procede al pago inmediato a los proveedores en el caso de que el producto sea llevado a la empresa Segem S.A.C. se pagará una vez que sea entregado todo el producto requerido pero en el caso de que la empresa Segem S.A.C. recoja el producto se pagará el producto en la misma empresa proveedora.

Terminado todo el proceso la empresa Segem S.A.C. deberá analizar las incidencias que se hayan dado con respecto al plazo de entrega, diferencias entre cantidad recibida y cantidad pedida, estado del embalaje del producto etc.

Para este proceso se usará el indicador de Pedidos devueltos

$$\text{Valor} = \frac{\text{Productos devueltos}}{\text{Total de productos recibidos}} * 100$$

Por último se analizará y valorará el resultado de la compra en función a la satisfacción y el cumplimiento de acuerdos que pactó con la empresa Segem S.A.C., el resultado de la evaluación pueden ser 2 los cuales son cumplimiento, este consiste en que se tendrá en cuenta a los proveedores para futuras compras,

o incumplimiento, este puede dar lugar a reclamaciones o anulaciones de pedidos.

El proceso de Selección de proveedores y Control y seguimiento se hará cada mes analizando todos los aspectos con la finalidad de brindar un mejor servicio a los clientes.

Con la propuesta de mejora se obtuvo un aumento en el índice de calidad de servicio, aplicando la gestión de compras. Se obtuvo como resultado los datos demostrados a continuación

Tabla N°04 Calidad de Servicio (Pre test y Pos test)

Pre - test	Trabajos realizados a tiempo	Trabajos realizados			Post - test	Trabajos realizados a tiempo	Trabajos realizados	
mar-15	14	20	70,0%		abr-16	24	28	85,7%
abr-15	16	24	66,7%		may-16	26	30	86,7%
may-15	20	26	76,9%		jun-16	26	30	86,7%
jun-15	16	22	72,7%		jul-16	32	36	88,9%
jul-15	18	26	69,2%		ago-16	22	26	84,6%
ago-15	16	22	72,7%		sep-16	18	22	81,8%
sep-15	20	30	66,7%		oct-16	26	34	76,5%
oct-15	24	32	75,0%		nov-16	32	36	88,9%
nov-15	22	34	64,7%		dic-16	30	34	88,2%
dic-15	22	30	73,3%		ene-17	30	38	78,9%
ene-16	20	28	71,4%		feb-17	26	32	81,3%
feb-16	20	28	71,4%		mar-17	28	34	82,4%

Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla N°04 se muestra los datos tomados en el pre-test con un promedio de 70,9% y el post con un promedio de 84,2%

Tabla N°05 Credibilidad (Pre test y Pos test)

	Tiempo programado (hrs)	Tiempo real del trabajo ejecutado (hrs)	Credibilidad			Tiempo programado (hrs)	Tiempo real del trabajo ejecutado (hrs)	Credibilidad
mar-15	960	1344	71,4%		abr-16	960	1200	80,0%
abr-15	960	1320	72,7%		may-16	960	1152	83,3%
may-15	960	1368	70,2%		jun-16	960	1128	85,1%
jun-15	960	1392	69,0%		jul-16	960	1104	87,0%
jul-15	960	1392	69,0%		ago-16	960	1080	88,9%
ago-15	960	1320	72,7%		sep-16	960	1056	90,9%
sep-15	960	1340	71,6%		oct-16	960	1160	82,8%
oct-15	960	1320	72,7%		nov-16	960	1143	84,0%
nov-15	960	1395	68,8%		dic-16	960	1156	83,0%
dic-15	960	1358	70,7%		ene-17	960	1094	87,8%
ene-16	960	1328	72,3%		feb-17	960	1120	85,7%
feb-16	960	1370	70,1%		mar-17	960	1200	80,0%

Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla N°05 se muestra los datos tomados en el pre-test con un promedio de 70,9% y el post con un promedio de 84,9%

Tabla N°06 Fiabilidad (Pre test y Pos test)

	Trabajos realizados	Total de trabajos solicitados	Fiabilidad			Trabajos realizados	Total de trabajos solicitados	Fiabilidad
mar-15	20	30	66,7%		abr-16	28	34	82,4%
abr-15	24	36	66,7%		may-16	30	36	83,3%
may-15	26	38	68,4%		jun-16	30	34	88,2%
jun-15	22	30	73,3%		jul-16	36	42	85,7%
jul-15	26	38	68,4%		ago-16	26	30	86,7%
ago-15	22	28	78,6%		sep-16	22	26	84,6%
sep-15	28	36	77,8%		oct-16	34	42	81,0%
oct-15	32	42	76,2%		nov-16	36	42	85,7%
nov-15	34	46	73,9%		dic-16	34	38	89,5%
dic-15	30	48	62,5%		ene-17	38	46	82,6%
ene-16	28	44	63,6%		feb-17	32	40	80,0%
feb-16	28	42	66,7%		mar-17	34	44	77,3%

Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla N°06 se muestra los datos tomados en el pre-test con un promedio de 70,2% y el post con un promedio de 83,9%

Al finalizar la implementación de la mejora se realizara inspecciones mensualmente para ver el avance de la mejora.

Cronograma de implementación.

	Gestión de compras					Control y seguimiento de la compra			
	Identificar necesidad	Pre - selección proveedor.	Comparacion de criterios de prov.	evaluacion	Selección	Comunicación con el prov.	Recepcion	Pago de prod.	Analizar el funcionamiento del producto
01/03 - 04/03									
05/03 - 08/03									
09/03 - 12/03									
13/03 - 16/03									
17/03 - 20/03									
21/03 - 24/03									
25/03 - 28/03									
29/03 - 31/03									

En el cronograma se especifica en que fechas se realizó cada actividad desde el inicio de la implementación hasta finalizar el seguimiento y control de la compra

Costo – Beneficio

COSTOS DE IMPLEMENTACIÓN (anual)			
DIMENSIÓN	INDICADOR	MEJORA	MONTO
Selección de proveedores	Entregas perfecta	Proveedores eficientes	S/. 4000.00
Control y seguimiento de La Compra	Pedidos devueltos	Revisión constante de las compras	S/. 3500.00
TOTAL (Soles)			S/. 7500.00

BENEFICIO IMPLEMENTACIÓN (anual)		
Descripción	Unidad	Monto
Trabajo realizados a tiempo (pre test)	16	S/. 47.937,00
Trabajo realizados a tiempo (post test)	26	S/. 77.693,00
Incremento de trabajos realizados a tiempo	10	S/. 29.756,00
TOTAL (soles)		S/. 357.072,00

DESCRIPCIÓN	MONTO
Beneficio	S/. 357.072,00
Costo	S/. 7.500,00
B/C	47,61

Interpretación: Es la relación entre los beneficios y costos, indican que los beneficios se recuperan 47,61 veces en un año.

Por lo tanto, se acepta realizar las implementaciones.

2.5. Aspectos éticos

Según el autor Tamayo (2004, p.205)

[...] la persona es ética por naturaleza, pero se corre el riesgo de olvidar este valor muchas veces; para que esto no ocurra y para que los procesos de investigación científica no queden a espaldas de los valores éticos, es necesario considerar que el carácter de ciencia es la búsqueda de nuevos conocimientos, por lo que su fin hace relación a la verdad.

El siguiente trabajo tendrá en cuenta los siguientes aspectos:

- Se usara la información con fines universitarios para el desarrollo de la tesis
- Respetar los derechos de autor
- Confiabilidad y validez de la información

Originalidad y Veracidad en los resultados de la investigación.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis Descriptivo

a. Gestión de compras

Para evaluar esta variable se procedió a tomar los datos de los Pedidos perfectos y del total de pedidos realizados en un total de 12 meses, tiempo que implicó la implementación de la mejora.

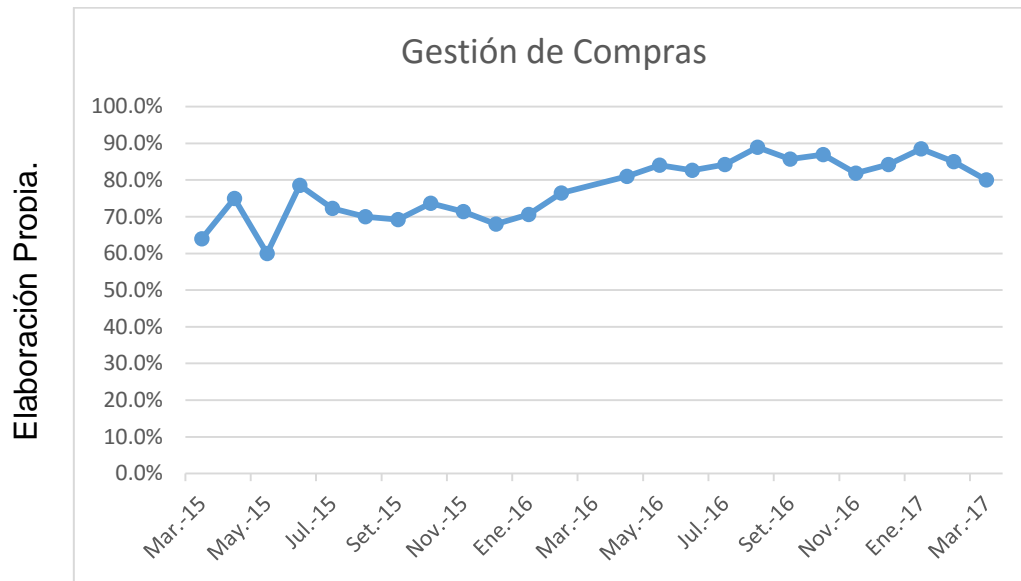
Tabla N°07 Gestión de compras

Escenario	Mes	Trabajos realizados a tiempo	Total de trabajos realizados	Trabajos realizados a tiempo / Total de trabajos solicitados	Calidad de Servicio
Pre – test	mar-15	32	50	64,0%	70,8%
	abr-15	30	40	75,0%	
	may-15	30	50	60,0%	
	jun-15	22	28	78,6%	
	jul-15	26	36	72,2%	
	ago-15	28	40	70,0%	
	sep-15	36	52	69,2%	
	oct-15	28	38	73,7%	
	nov-15	30	42	71,4%	
	dic-15	34	50	68,0%	
	ene-16	24	34	70,6%	
	feb-16	26	34	76,5%	
Post – test	abr-16	34	42	81,0%	84,4%
	may-16	42	50	84,0%	
	jun-16	38	46	82,6%	
	jul-16	32	38	84,2%	
	ago-16	32	36	88,9%	
	sep-16	36	42	85,7%	
	oct-16	40	46	87,0%	
	nov-16	36	44	81,8%	
	dic-16	32	38	84,2%	
	ene-17	46	52	88,5%	
	feb-17	34	40	85,0%	
	mar-17	40	50	80,0%	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se puede comparar la Gestión de compras antes y después de la mejora, lográndose visualizar un incremento en el promedio de la Gestión de Compras.

Figura N°08



Gestión de compras

La figura N°09 representa el crecimiento en el transcurso de los meses de la variable Gestión de compras desde Marzo del 2015 hasta Marzo del 2017.

Tabla N°8 Estadístico Descriptivo de la variable independiente

Descriptivos			
		Estadístico	Error estándar
Gestion de Compras pre test	Media	71,183	1,5347
	Mediana	71,800	
	Varianza	28,263	
	Desviación estándar	5,3163	
	Mínimo	60,0	
	Máximo	78,6	
	Rango	18,6	
Gestion e Compras Post test	Media	84,408	,8120
	Mediana	84,200	
	Varianza	7,912	
	Desviación estándar	2,8128	
	Mínimo	80,0	
	Máximo	88,9	
	Rango	8,9	

Fuente. Elaboración propia con SPSS 22.

b. Calidad de Servicio

Para evaluar esta variable se procedió a tomar los datos de los Trabajos realizados a tiempo y del total de trabajos realizados en un total de 24 meses, tiempo que implicó la implementación de la mejora.

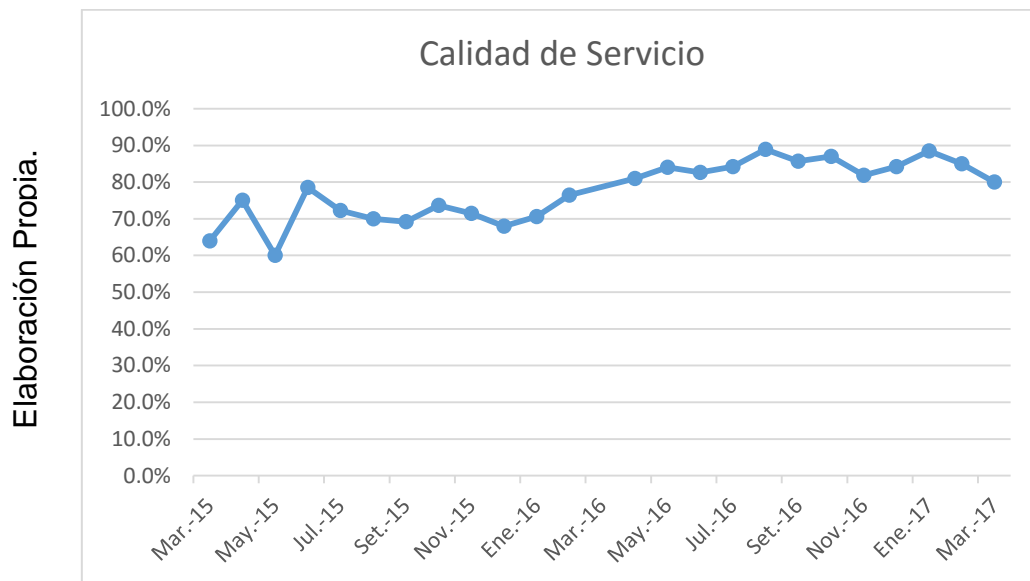
Tabla N°09 Calidad de Servicio.

Escenario	Mes	Trabajos realizados a tiempo	Total de trabajos realizados	Trabajos realizados a tiempo / Total de trabajos solicitados	Calidad de Servicio
Pre – test	mar-15	14	20	70,0%	70,8%
	abr-15	16	24	66,7%	
	may-15	20	26	76,9%	
	jun-15	16	22	72,7%	
	jul-15	18	26	69,2%	
	ago-15	16	22	72,7%	
	sep-15	20	30	66,7%	
	oct-15	24	32	75,0%	
	nov-15	22	34	64,7%	
	dic-15	22	30	73,3%	
	ene-16	20	28	71,4%	
	feb-16	20	28	71,4%	
Post - test	abr-16	24	28	85,7%	84,2%
	may-16	26	30	86,7%	
	jun-16	26	30	86,7%	
	jul-16	32	36	88,9%	
	ago-16	22	26	84,6%	
	sep-16	18	22	81,8%	
	oct-16	26	34	76,5%	
	nov-16	32	36	88,9%	
	dic-16	30	34	88,2%	
	ene-17	30	38	78,9%	
	feb-17	26	32	81,3%	
	mar-17	28	34	82,4%	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se puede comparar la calidad de servicio antes y después de la mejora, lográndose visualizar un incremento en el promedio de la calidad de servicio.

Figura N°09



Calidad de Servicio.

La figura N°08 representa el crecimiento en el transcurso de los meses de la variable Calidad de servicio desde Marzo del 2015 hasta Marzo del 2017.

Tabla N°10 Estadístico Descriptivo de la variable dependiente

Descriptivos			
		Estadístico	Error estándar
Calidad de Servicio pre test	Media	70,250	,8910
	Mediana	70,700	
	Varianza	9,526	
	Desviación estándar	3,0865	
	Mínimo	64,7	
	Máximo	75,0	
	Rango	10,3	
Calidad de Servicio pos test	Media	84,217	1,1673
	Mediana	85,150	
	Varianza	16,352	
	Desviación estándar	4,0438	
	Mínimo	76,5	
	Máximo	88,9	
	Rango	12,4	

Fuente. Elaboración propia con SPSS 22.

c. Credibilidad - Dimensión N°1 de la variable dependiente

Para medir esta variable se ha de tener en cuenta la credibilidad que puede presentarse, para ello se deberá mostrar información relevante y confiable del escenario antes y después de aplicar la implementación, para luego realizar un análisis descriptivo de los valores obtenidos.

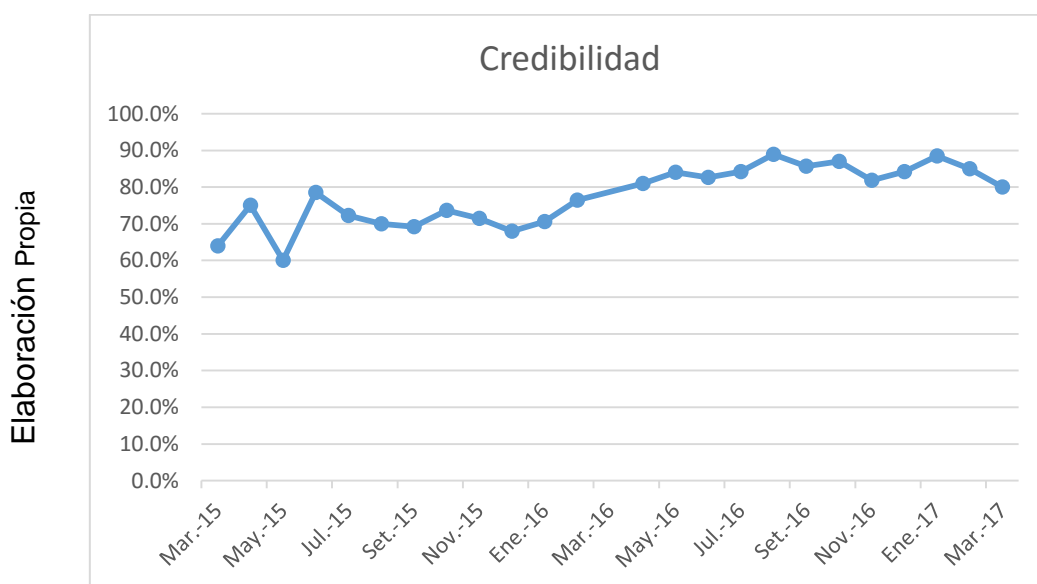
Tabla N°11 Credibilidad.

Escenario	Mes	Tiempo programado (Hrs)	Tiempo real del trabajo ejecutado (hrs)	Trabajos sin desperfectos / Trabajos realizados	Credibilidad
Pre – test	mar-15	960	1344	71,4%	70,8%
	abr-15	960	1320	72,7%	
	may-15	960	1368	70,2%	
	jun-15	960	1426	67,3%	
	jul-15	960	1392	69,0%	
	ago-15	960	1320	72,7%	
	sep-15	960	1340	71,6%	
	oct-15	960	1320	72,7%	
	nov-15	960	1395	68,8%	
	dic-15	960	1358	70,7%	
	ene-16	960	1328	72,3%	
	feb-16	960	1370	70,1%	
Post – test	abr-16	960	1200	80,0%	84,9%
	may-16	960	1152	83,3%	
	jun-16	960	1128	85,1%	
	jul-16	960	1104	87,0%	
	ago-16	960	1080	88,9%	
	sep-16	960	1056	90,9%	
	oct-16	960	1160	82,8%	
	nov-16	960	1143	84,0%	
	dic-16	960	1156	83,0%	
	ene-17	960	1094	87,8%	
	feb-17	960	1120	85,7%	
	mar-17	960	1200	80,0%	

Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla se puede comparar la Credibilidad antes y después de la mejora, lográndose visualizar un incremento en el promedio de la Credibilidad.

Figura N°010



Credibilidad.

La figura N°09 representa el crecimiento en el transcurso de los meses de la dimensión Credibilidad desde Marzo del 2015 hasta Marzo del 2017

Tabla N°12 Estadístico descriptivo de la dimensión 1 de la variable dependiente.

Descriptivos			
		Estadístico	Error estándar
Credibilidad pre test	Media	70,792	,5107
	Mediana	71,050	
	Varianza	3,130	
	Desviación estándar	1,7692	
	Mínimo	67,3	
	Máximo	72,7	
	Rango	5,4	
Credibilidad Post test	Media	84,875	,9727
	Mediana	84,550	
	Varianza	11,355	
	Desviación estándar	3,3697	
	Mínimo	80,0	
	Máximo	90,9	
	Rango	10,9	

Fuente. Elaboración propia con SPSS 22

d. Fiabilidad - Dimensión N°2 de la variable dependiente.

Los datos que se aprecian a continuación representan la Eficacia. Esta información ha sido levantada de 2 escenarios: antes y después de la implementación.

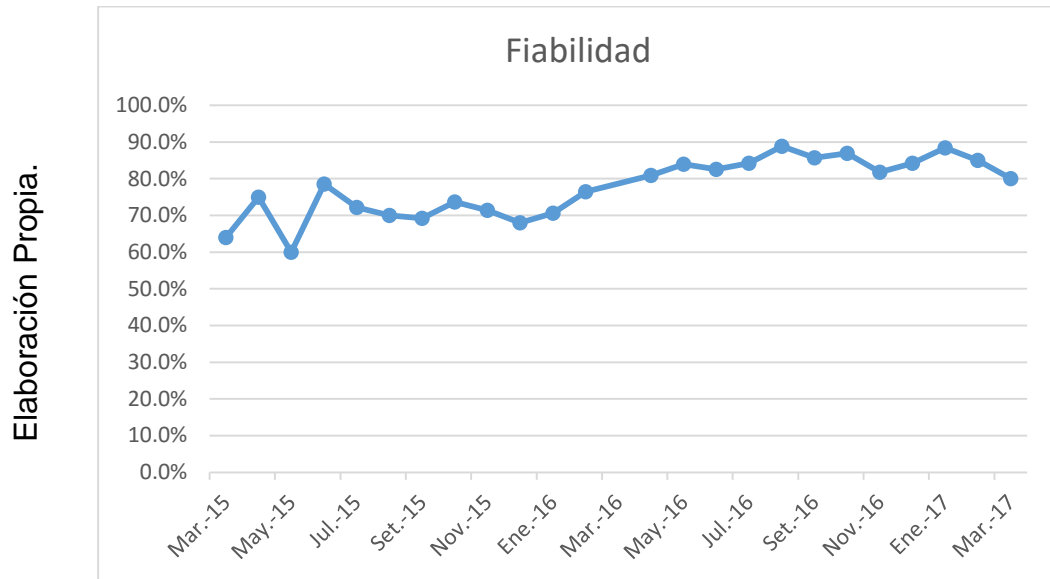
Tabla N°13: Fiabilidad

Escenario	Mes	Trabajos realizados	Total de trabajos solicitados	Trabajos realizados / Total de trabajos solicitados	Fiabilidad
Pre – test	mar-15	20	30	64,0%	70,2%
	abr-15	24	36	75,0%	
	may-15	26	38	60,0%	
	jun-15	22	30	78,6%	
	jul-15	26	38	72,2%	
	ago-15	22	28	70,0%	
	sep-15	28	36	69,2%	
	oct-15	32	42	73,7%	
	nov-15	34	46	71,4%	
	dic-15	30	48	68,0%	
	ene-16	28	44	70,6%	
	feb-16	28	42	76,5%	
Post – test	abr-16	28	34	81,0%	83,9%
	may-16	30	36	84,0%	
	jun-16	30	34	82,6%	
	jul-16	36	42	84,2%	
	ago-16	26	30	88,9%	
	sep-16	22	26	85,7%	
	oct-16	34	42	87,0%	
	nov-16	36	42	81,8%	
	dic-16	34	38	84,2%	
	ene-17	38	46	88,5%	
	feb-17	32	40	85,0%	
	mar-17	34	44	80,0%	

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla se puede comparar la Fiabilidad antes y después de la mejora, lográndose visualizar un incremento en el promedio de la Fiabilidad.

Figura N°11



Fiabilidad

La figura N°10 representa el crecimiento en el transcurso de los meses de la dimensión Fiabilidad desde Marzo del 2015 hasta Marzo del 2017

Tabla N°14: Estadísticos descriptivos de la dimensión 2 de la variable dependiente

Descriptivos			
		Estadístico	Error estándar
Fiabilidad Pre test	Media	70,233	1,5899
	Mediana	68,400	
	Varianza	30,335	
	Desviación estándar	5,5077	
	Mínimo	62,5	
	Máximo	78,6	
	Rango	16,1	
Fiabilidad Post test	Media	83,917	1,0155
	Mediana	83,950	
	Varianza	12,376	
	Desviación estándar	3,5180	
	Mínimo	77,3	
	Máximo	89,5	
	Rango	12,2	

Fuente. Elaboración propia con SPSS 22

3.2. Análisis Inferencial

3.2.1. Prueba de Normalidad

a. Calidad de Servicio – Variable Dependiente

Ha: La Gestión de compras mejora la Calidad de servicio de la empresa SEGEM S.A.C., Lima, 2017.

Con la finalidad de poder contrastar la hipótesis general, en primer lugar es necesario si la Calidad de servicio presenta un comportamiento paramétrico. Ya que tenemos 24 datos, se procedió al análisis de normalidad mediante el estadígrafo de Shapiro Wilk.

Regla de decisión:

Si $p\text{valor} \leq 0.05$, los datos de la serie tiene un comportamiento no paramétrico

Si $p\text{valor} > 0.05$, los datos de la serie tiene un comportamiento paramétrico

Tabla N°15 Análisis de normalidad de la variable dependiente.

Pruebas de normalidad			
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de Servicio pre test	,962	12	,818
Calidad de Servicio pos test	,931	12	,392
*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.			
a. Corrección de significación de Lilliefors			

Fuente. Elaboración propia con SPSS 22.

De la tabla N°13, se puede verificar que la significancia de la calidad de servicio, antes y después, tiene valores mayores a 0.05, por lo tanto, según la regla de decisión, demuestra que tienen comportamientos paramétricos.

b. Credibilidad - Dimensión N°1 de la variable dependiente

Ha: La Gestión de compras mejora la Credibilidad de la empresa SEGEM S.A.C., Lima, 2017.

Con la finalidad de poder contrastar la primera hipótesis específica, en primer lugar es necesario si la Credibilidad presenta un comportamiento paramétrico. Ya que tenemos 24 datos, se procedió al análisis de normalidad mediante el estadígrafo de Shapiro Wilk.

Regla de decisión:

Si $p\text{valor} \leq 0.05$, los datos de la serie tiene un comportamiento no paramétrico

Si $p\text{valor} > 0.05$, los datos de la serie tiene un comportamiento paramétrico

Tabla N°16: Análisis de normalidad de la dimensión 1 de la variable dependiente

Pruebas de normalidad			
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Credibilidad pre test	,918	12	,268
Credibilidad Post test	,967	12	,878
*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.			
a. Corrección de significación de Lilliefors			

Fuente: Elaboración Propia

De la tabla N°14, se puede verificar que la significancia de la Credibilidad, antes y después, tiene valores mayores a 0.05, por lo tanto, según la regla de decisión, demuestra que tienen comportamientos paramétricos.

c. Fiabilidad - Dimensión N°2 de la variable dependiente

Ha: La Gestión de compras mejora la Fiabilidad de la empresa SEGEM S.A.C., Lima, 2017.

Con la finalidad de poder contrastar la segunda hipótesis específica, en primer lugar es necesario si la Fiabilidad presenta un comportamiento paramétrico. Ya que tenemos 24 datos, se procedió al análisis de normalidad mediante el estadígrafo de Shapiro Wilk.

Regla de decisión:

Si $p\text{valor} \leq 0.05$, los datos de la serie tiene un comportamiento no paramétrico

Si $p\text{valor} > 0.05$, los datos de la serie tiene un comportamiento paramétrico

Tabla N°17 Análisis de normalidad de la dimensión 1 de la variable dependiente

Pruebas de normalidad			
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Fiabilidad Pre test	,920	12	,283
Fiabilidad Post test	,987	12	,999
*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.			
a. Corrección de significación de Lilliefors			

Fuente: Elaboración propia con SPSS 22.

De la tabla N°15, se puede verificar que la significancia de la Fiabilidad, antes y después, tiene valores mayores a 0.05, por lo tanto, según la regla de decisión, demuestra que tienen comportamientos paramétricos.

3.2.2. Contrastación de Hipótesis

Hipótesis General

Ho: La Gestión de compras no mejora la calidad de servicio de la empresa SEGEM S.A.C., Lima, 2017.

Ha: La Gestión de compras mejora la calidad de servicio de la empresa SEGEM S.A.C., Lima, 2017.

Regla de decisión:

$$H_o: \mu_{Pa} \geq \mu_{Pd}$$

$$H_a: \mu_{Pa} < \mu_{Pd}$$

Tabla N°18: Análisis estadísticos de muestras relacionadas de la hipótesis general.

Estadísticas de muestras emparejadas

		Media	N	Desviación estándar	Media de error estándar
Par 1	Calidad de Servicio pos test	85,733	6	2,3939	,9773
	Calidad de Servicio pre test	70,083	6	2,3112	,9435

Fuente. Elaboración propia con SPSS 22.

De la tabla N°16, se ha demostrado que la Calidad de servicio antes (70.083) es menor que la media de la Calidad de servicio después (85.733), por consiguiente no se cumple la $H_o: \mu_{Pa} \geq \mu_{Pd}$, en tal razón se rechaza la hipótesis nula de que la gestión de compras no mejora la calidad de servicio en la Empresa SEGEM S.A.C. y se acepta la hipótesis de investigación o alterna, por lo cual queda demostrado que la gestión de compras si mejora la calidad de servicio en la empresa SEGEM S.A.C.

A fin de confirmar que el análisis es el correcto, procederemos al análisis mediante el pvalor o significancia de los resultados de la aplicación de la prueba de T student a ambas

Regla de decisión:

Si $pvalor \leq 0.05$, se rechaza la hipótesis nula

Si $pvalor > 0.05$, se acepta la hipótesis nula

Tabla N°19 Análisis de prueba de muestras emparejadas de la hipótesis general

Prueba de muestras emparejadas

	Diferencias emparejadas					T	gl	Sig. (bilateral)
	Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
				Inferior	Superior			
Par 1 Calidad de Servicio pos test - Calidad de Servicio pre test	15,6500	3,6226	1,4789	11,8483	19,4517	10,582	5	,000

Fuente. Elaboración propia con SPSS 22.

De la tabla N°17, se puede verificar que la significancia de la prueba T Student, aplicada a la Calidad de servicio antes y después es de 0.000, de acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta que la Gestión de compras si mejora la Calidad de servicio de la empresa SEGEM S.A.C.

Hipótesis Específica N°1

Ho: La Gestión de compras no mejora la Credibilidad de la empresa SEGEM S.A.C., Lima, 2017.

Ha: La Gestión de compras mejora la Credibilidad de la empresa SEGEM S.A.C., Lima, 2017.

Regla de decisión:

$$H_o: \mu_{Pa} \geq \mu_{Pd}$$

$$H_a: \mu_{Pa} < \mu_{Pd}$$

Tabla N°20: Análisis de muestras relacionadas de la hipótesis específica N°1

Estadísticas de muestras emparejadas					
		Media	N	Desviación estándar	Media de error estándar
Par 1	Credibilidad Post test	84,875	12	3,3697	,9727
	Credibilidad pre test	70,792	12	1,7692	,5107

Fuente: Elaboración propia con SPSS 22.

De la tabla N°18, se ha demostrado que la Credibilidad antes (70.792) es menor que la media de la Credibilidad después (84.875), por consiguiente no se cumple la $H_o: \mu_{Pa} \geq \mu_{Pd}$, en tal razón se rechaza la hipótesis nula de que la gestión de compras no mejora la Credibilidad en la Empresa SEGEM S.A.C. y se acepta la hipótesis de investigación o alterna, por lo cual queda demostrado que la gestión de compras si mejora la Credibilidad en la empresa SEGEM S.A.C.

A fin de confirmar que el análisis es el correcto, procederemos al análisis mediante el pvalor o significancia de los resultados de la aplicación de la prueba de T student a ambas.

Regla de decisión:

Si $pvalor \leq 0.05$, se rechaza la hipótesis nula

Si $pvalor > 0.05$, se acepta la hipótesis nula

Tabla N°21: Análisis de prueba de muestras emparejadas de la hipótesis específica N°1

Prueba de muestras emparejadas									
		Diferencias emparejadas					t	gl	Sig. (bilateral)
			Desviació n estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
					Inferior	Superior			
Par	Credibilidad Post								
1	test - Credibilidad pre test	14,0833	3,9119	1,1293	11,5978	16,5689	12,471	11	,000

Fuente. Elaboración propia con SPSS 22.

De la tabla N°19, se puede verificar que la significancia de la prueba T Student, aplicada a la Credibilidad antes y después es de 0.000, de acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta que la Gestión de compras si mejora la Credibilidad de la empresa SEGEM S.A.C.

La credibilidad mejora 19.6%.

Hipótesis Específica N°2

Ho: La Gestión de compras no mejora la Fiabilidad de la empresa SEGEM S.A.C., Lima, 2017.

Ha: La Gestión de compras mejora la Fiabilidad de la empresa SEGEM S.A.C., Lima, 2017.

Regla de decisión:

$$H_o: \mu_{Pa} \geq \mu_{Pd}$$

$$H_a: \mu_{Pa} < \mu_{Pd}$$

Tabla N°22: Análisis de muestras relacionadas de la hipótesis específica N°2

Estadísticas de muestras emparejadas

		Media	N	Desviación estándar	Media de error estándar
Par 1	Fiabilidad Post test	85,150	6	2,1585	,8812
	Fiabilidad Pre test	70,350	6	4,7120	1,9237

Fuente. Elaboración propia con SPSS 22.

De la tabla N°20, se ha demostrado que la Fiabilidad antes (70.350) es menor que la media de la Fiabilidad después (85.150), por consiguiente no se cumple la $H_o: \mu_{Pa} \geq \mu_{Pd}$, en tal razón se rechaza la hipótesis nula de que la gestión de compras no mejora la Fiabilidad en la Empresa SEGEM S.A.C. y se acepta la hipótesis de investigación o alterna, por lo cual queda demostrado que la gestión de compras si mejora la Fiabilidad en la empresa SEGEM S.A.C.

A fin de confirmar que el análisis es el correcto, procederemos al análisis mediante el pvalor o significancia de los resultados de la aplicación de la prueba de T student a ambas.

Regla de decisión:

Si $pvalor \leq 0.05$, se rechaza la hipótesis nula

Si $pvalor > 0.05$, se acepta la hipótesis nula

Tabla N°23: Análisis prueba de muestras emparejadas de la hipótesis específica 2

Prueba de muestras emparejadas

	Diferencias emparejadas					T	Gl	Sig. (bilate ral)
	Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
				Inferior	Superior			
Par 1 Fiabilidad Post test - Fiabilidad Pre test	14,8000	4,9900	2,0372	9,5633	20,0367	7,265	5	,001

Fuente. Elaboración propia con SPSS 22.

De la tabla N°21, se puede verificar que la significancia de la prueba T Student, aplicada a la Fiabilidad antes y después es de 0.001, de acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta que la Gestión de compras si mejora la Fiabilidad de la empresa SEGEM S.A.C

La fiabilidad mejora 19.5%.

IV. DISCUSIÓN

1. Mediante un análisis realizado en la Calidad de servicio (pre y post), obtuvimos en los resultados que se logra incrementar la calidad de servicio mediante la gestión de compras, ya que las cifras indican que antes de la mejora el porcentaje de calidad de servicio con respecto al trabajos realizados a tiempo en promedio del pre test era de 70,9% y después de la mejora se observa que es de 84,2%. Por ello podemos afirmar que se logra un incremento de la productividad mediante la gestión de compras.

Asimismo comparto lo expuesto por Chaluiza (2013). En su tesis: *Gestión de adquisiciones y el Nivel de satisfacción de los clientes del Comercial Auto Wasi Cia. Ltda.* De la Ciudad de Ambato. Concluye que Realizada la investigación se llega a concluir que un número considerable de clientes califican el servicio y el precio ofrecido por el Comercial Auto Wasi es satisfactorio, por otra parte no están conforme 100% con los productos y la ubicación y que la gestión de adquisiciones adecuada es necesario para mejorar el nivel de satisfacción de los clientes, ofreciendo mejor calidad de los productos, ya que un número considerable de compradores comentan que están en el nivel de poco satisfecho del Comercial Auto Wasi, así aumentar la confiabilidad enfocándose en la satisfacción.

2. Mediante un análisis realizado en la credibilidad (pre y post), obtuvimos en los resultados que se logra incrementar la credibilidad mediante la gestión de compras, ya que las cifras indican que antes de la mejora el porcentaje de calidad de servicio con respecto al tiempo real de trabajo ejecutado en promedio del pre test era de 70,8% y después de la mejora se observa que es de 84,9%. Por ello podemos afirmar que se logra un incremento de la productividad mediante la gestión de compras.

Asimismo comparto lo expuesto por Ortiz (2014). En su investigación titulada: *Propuesta de mejora en la gestión de compras de una empresa textil de prendas interiores y exteriores femenina.* En su investigación se realizó una prueba piloto donde se ejecutó la colaboración estratégica con el socio de los empaques, específicamente se utilizó las compras justo a tiempo.

Dicho piloto tuvo una duración de dos semanas y se obtuvo como resultado un 191 cumplimiento satisfactorio del 94.85%. Asimismo, se generó una relación favorable entre los miembros de ambas empresas, tanto del comprador como del socio estratégico. En ese contexto, cuando el personal de la empresa iba a recoger los empaques hacia el almacén del proveedor, este le brindaba todas las facilidades posibles para reducir cualquier inconveniente que pudiera suceder

3. Mediante un análisis realizado en la fiabilidad (pre y post), obtuvimos en los resultados que se logra incrementar la fiabilidad mediante la gestión de compras, ya que las cifras indican que antes de la mejora el porcentaje de calidad de servicio con respecto a los trabajos realizados en promedio del pre test era de 70,2% y después de la mejora se observa que es de 83,9%. Por ello podemos afirmar que se logra un incremento de la productividad mediante la gestión de compras.

Asimismo comparto lo expuesto por Semillan (2006). *En su proyecto de investigación: Mejoras en la gestión de compras, inventarios y almacenes de una pequeña empresa en el año 2006*. De la ciudad de Piura. Para optar el título de Ing. Industrial. Perú. Cuyo objetivo es fijar y establecer de modo claro y preciso, cada uno de los elementos, tales como: precio, servicio, calidad, cantidad, entre otros. El proyecto de investigación llegó a la conclusión de que se necesita tener un planeamiento, programación y control de la producción, a fin de prever la no tenencia de materias primas en la cantidad necesaria, para la confección de los productos requeridos por los clientes.

V. CONCLUSIÓN

1. De los resultados obtenidos en la investigación, se observa que la Gestión de compras mejora la Calidad de servicio de la empresa SEGEM S.A.C. en 18,8%, hallándose un $\text{sig} = 0,000 < 0,05$.

Los resultados estadísticos de la comparación de medias que se realizaron con la prueba T para muestras relacionadas en el pretest y posttest, evaluadas en un promedio de tiempo de 24 meses ratificaron la aceptación de la hipótesis general, demostrando así que la calidad de servicio mejora en 18,8% en el 2016. Por lo tanto se aprueba la hipótesis general: La Gestión de Compras mejora la calidad de servicio de la empresa SEGEM S.A.C., Lima, 2016.

2. De los resultados obtenidos en la investigación, se observa que la Gestión de compras mejora la credibilidad de la empresa SEGEM S.A.C. en 19,9%, hallándose un $\text{sig} = 0,000 < 0,05$.

Los resultados estadísticos de la comparación de medias que se realizaron con la prueba T para muestras relacionadas en el pretest y posttest, evaluadas en un promedio de tiempo de 24 meses ratificaron la aceptación de la hipótesis específica N°1, demostrando así que la credibilidad mejora en 19,9% en el 2016. Por lo tanto se aprueba la hipótesis específica N°1: La Gestión de Compras mejora la credibilidad de la empresa SEGEM S.A.C., Lima, 2016.

3. De los resultados obtenidos en la investigación, se observa que la Gestión de compras mejora la fiabilidad de la empresa SEGEM S.A.C. en 19,5%, hallándose un $\text{sig} = 0,000 < 0,05$. Los resultados estadísticos de la comparación de medias que se realizaron con la prueba T para muestras relacionadas en el pretest y posttest, evaluadas en un promedio de tiempo de 24 meses ratificaron la aceptación de la hipótesis específica N°2, demostrando así que la fiabilidad mejora en 19,5% en el 2016. Por lo tanto se aprueba la hipótesis específica N°2: La Gestión de Compras mejora la fiabilidad de la empresa SEGEM S.A.C., Lima, 2016.

VI. RECOMENDACIONES

1. En la empresa Segem S.A.C. se deberá continuar optimizando los trabajos que se realizan a través de la gestión de compras, la cual contribuirá al desarrollo de los trabajos con el fin de mejorar la calidad de servicio, ya que como se observa en las mediciones realizadas hay un potencial para seguir incrementando resultados positivos respecto al número de trabajos realizados a tiempo sobre los trabajos realizados.

Para ello es importante, continuar con una buena selección de los proveedores analizando cada uno de los aspectos que requiere la empresa, evaluando a los proveedores y a la vez siguiendo al proveedor y a la compra para poder realizar el trabajo satisfaciendo al cliente.

2. En la empresa Segem S.A.C., será importante que la empresa tenga conocimiento de las horas programadas por trabajo respecto al tiempo real del trabajo ejecutado, actualmente está presenta una oportunidad de mejora, para lo cual se deberá observar minuciosamente el indicador de credibilidad

Por lo tanto, en la empresa Segem S.A.C., se deberá estar enfocados en la optimización del tiempo para realizar un trabajo buscando oportunidades de mejora a fin incrementar permanentemente la Credibilidad.

3. En la empresa Segem S.A.C., incrementar en forma sostenida los trabajos realizados respecto a los trabajos solicitados, lo cual apoyará en la mejora de la Fiabilidad.

Por lo tanto, en la empresa Segem S.A.C., se deberá estar enfocado en la incremento del cumplimiento de las metas, enfocándose en las nuevas oportunidades de mejora a fin de incrementar permanentemente la Fiabilidad.

VII. REFERENCIAS

BERNAL, Cesar. Metodología de la investigación. COLOMBIA: Prentice Hall, 2010, p.322. ISBN: 978-958-699-128-5

CAMISON, Cesar; CRUZ, Sonia; GONZLES, Tomas. Gestión de la Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas. ESPAÑA: PREINTED, 2006, p.1464. ISBN: 9788420546621

CASANOVAS, August. Estrategias Avanzadas de Compras y Aprovisionamientos. ESPAÑA: Profit, 2011, p.154. ISBN: 978849256531

CASTAN FERRERO, José, LOPEZ, José y NUÑEZ, Ana. La logística en la Empresa. Madrid: Pirámide, 2012, p.264 ISBN:

ERRASTI, Ander. Gestión de Compra en la Empresa. ESPAÑA: Pirámide, 2012, p.208. ISBN: 9788436827248

GÓMEZ, Marcelo. Introducción a la metodología de la investigación científica (1° edición) Córdoba, Argentina: Editorial Brujas. 2006, p.190. ISBN: 9875910260

HEREDIA, Nohora. Gerencia de Compras (2da ed.). COLOMBIA: Andrea Sierra, 2007, p.394. ISBN: 9789586488426

HERNANDEZ, Roberto, FERNANDEZ, Carlos y BAPTISTA, Pilar. Metodología de la Investigación (4ta ed.). MEXICO: Mc Graw Hill, 2014, p.882. ISBN: 9789701057537

IZAR, Juan y GONZÁLES, Jorge. Las 7 Herramientas Básicas de la Calidad. Editorial Universitaria Potosina, 2004, p.219. México. ISBN: 9707050217

JOHNSON, Fraser, LEENDERS y Michiel, FLYNN, Ana. Administración de compras y abastecimientos (14ª ed.) México: Mc Graw - Hill Interamericana Editores, 2012, p.447. ISBN: 9786071507587

LOBATO, Francisco y Villagra, Fernando. Gestión Logística y Comercial. ESPAÑA: MAC MILLAN. 2013, p.216. ISBN: 9788415656661

LOPÉZ, Rodrigo. Logística de aprovisionamiento. ESPAÑA: Paraninfo. 2014, p.218. ISBN: 978-84-9732-981-1

MARTINEZ, Emilio. Gestión de Compras: Negociación y Estrategias de Aprovisionamiento. (5ta ed.). COLOMBIA: Fundación Confemetal, 2013, p.219. ISBN: 9788492735501

MIRANDA, Francisco; CHAMORRO, Antonio; RUBIO, Sergio. Introducción a la gestión de la Calidad. ESPAÑA: Delta, 2012, p.258 ISBN: 9788496477643

MORA, Luis. Indicadores de la Gestión logística: Las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento. (2º ed.) Colombia: Ecoe Ediciones, 2008, p.140. ISBN: 978-958-648-572-2

PRIETO, Jorge. Gerencia del Servicio: Clave para todos (3ª ed.). COLOMBIA: Ecoe, 2010, p.206. ISBN: 9789587710830

SANCHEZ, Hugo y REYES, Carlos. Metodología y diseños en la investigación Científica. PERU: Ricardo Palma, 2012, p.105 ISBN: 9972885259

TAMAYO, Mario. El proceso de investigación científica (4ta Ed.).México: LIMUSA S.A, 2004, p.183. ISBN: 968-18-5872-7

VOYSEST, Edgar y VRECA, Edgar. Cadena de Abastecimiento: Gestión en entornos competitivos. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, 2009, p. 402. ISBN: 978-612-4041-34-1.

REFERENCIAS DE TESIS

SÁNCHEZ, Natali (2012). Análisis del proceso de gestión del área de compras directas enfatizada en materiales de empaque en Henkel a la luz de la responsabilidad social empresarial. (Tesis de Licenciatura). Universidad Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia.

GUZMAN, Paulina (2014). La calidad de servicio y su influencia en la fidelización de los clientes del Titanica de la ciudad de Ambato. Tesis (Titulo de ingeniería Marketing y gestión de Negocios). Ecuador: Universidad Tecnica de Ambato, 2013, 177p.

CHALUISA, Renzo (2013). Gestión de adquisiciones y el Nivel de satisfacción de los clientes del Comercial Auto Wasi Cia. Ltda. De la Ciudad de Ambato (Tesis de Ingeniería). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.

YAURI, Carlos. (2014). Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en el área de Ventas de la Empresa Nestlé Perú – Lima. 2014. (Tesis de Administración). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

SEMILLAN, Agustin. Mejoras en la gestión de compras, inventarios y almacenes de una pequeña empresa año 2006. (Tesis de Ing. Industrial). Universidad de Piura, Piura, Perú.

ORTIZ, Jose. Propuesta de mejora en la gestión de compras de una empresa textil de prendas interiores y exteriores – 2014. (Tesis de Ing. Industrial). Universidad de Ciencias Aplicadas, Escuela de Ing. Industrial.

ANEXOS

Anexo N°01

Título: Implementación de la Gestión de Compra para la Mejora de la Calidad de Servicio en la Empresa SEGEM S.A.C., Lima, 2016

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE E INDICADORES	METODOLOGÍA
GENERAL: ¿De qué manera la gestión de compras mejora la calidad de servicio en la empresa SEGEM S.A.C., Lima, 2016?	GENERAL: Determinar como la gestión de compras mejora la calidad de servicio de la empresa SEGEM S.A.C., Lima, 2016.	GENERAL: La gestión de compras mejorará la calidad de Servicio de la empresa SEGEM S.A.C., Lima, 2016.	VARIABLE INDEPENDIENTE Gestión de Compras Dimensiones <ul style="list-style-type: none"> - selección de proveedores - Control y seguimiento de la compra Indicadores: <ul style="list-style-type: none"> -Entregas Perfectas -Nivel de cumplimiento de proveedores -Calidad con especificaciones técnicas de Pedidos Generados -Productos devueltos 	1. TIPO DE ESTUDIO: Aplicada 2. DISEÑO DE ESTUDIO: Experimental 3. POBLACION: Todos los datos de la empresa 4. MUESTRA: Datos de la empresa solicitadas en los últimos 12 meses
ESPECÍFICO: ¿De qué manera la gestión de Compras mejora la credibilidad de la empresa SEGEM S.A.C., Lima, 2016?	ESPECÍFICO: Determinar como la Gestión de Compras mejora la credibilidad en la empresa SEGEM S.A.C., Lima, 2016	ESPECÍFICO: La gestión de Compra mejorará la credibilidad de la empresa SEGEM S.A.C., Lima, 2016.	VARIABLE DEPENDIENTE Calidad de Servicio Dimensiones <ul style="list-style-type: none"> - Credibilidad - Fiabilidad Indicadores: <ul style="list-style-type: none"> - Fidelización - Trabajos Realizados - Cotizaciones Solicitadas - Trabajos Atrasados 	5.METODO DE INVESTIGACION: Explicativa Causal 6. TECNICAS: Análisis de datos secundarios
ESPECÍFICO: ¿De qué manera la Gestión de Compras mejora Fiabilidad de la empresa SEGEM S.A.C., Lima, 2016?	ESPECÍFICO: Determinar como la Gestión de Compras mejora la fiabilidad en la empresa SEGEM S.A.C., Lima, 2016.	ESPECÍFICO: La gestión de Compras mejorará la fiabilidad de la empresa SEGEM S.A.C., Lima, 2016.		7. INSTRUMENTO: Formato de recolección de datos

Fuente: Elaboración Propi

Anexo N°02

Validación de indicadores e instrumentos Selección de Proveedores.

Gestión de compras		
Selección de proveedores		
Entregas Perfectas		
Pedidos entregados Perfecto	Total de Pedidos Entregados	$\frac{\text{N° de Pedidos entregados perfectos}}{\text{Total de pedidos entregados}} \times 100$

Fuente: Elaboración Propia.

Anexo N°03

Formato de recolección de datos para el seguimiento y control de la compra

<i>Gestión de compra</i>		
<i>Control y seguimiento de la compra</i>		
<i>Productos Devueltos</i>		
Productos devueltos	Total de productos Recibidos	$\frac{\text{Nº de productos Devueltos}}{\text{Total de productos recibidos}} \times 100$

Fuente: Elaboración Propia

Anexo N°04

Formato de recolección de datos para la Credibilidad

<i>Calidad de servicio</i>		
<i>Credibilidad</i>		
<i>Trabajos Realizados</i>		
<i>Trabajos sin desperfectos</i>	<i>Trabajos realizados</i>	$\frac{\text{N° de trabajos sin desperfectos}}{\text{Total de trabajos realizados}} \times 100$

Fuente: Elaboración Propia

Anexo N°05

Formato de recolección de datos para la Fiabilidad

<i>Calidad de servicio</i>		
<i>Fiabilidad</i>		
<i>Trabajos Atrasados</i>		
<i>Total de trabajos realizados</i>	<i>Total de trabajos solicitados</i>	<i>$\frac{N^{\circ} \text{ de Trabajos Realizados}}{\text{Total de trabajos Solicitados}} \times 100$</i>

Fuente: Elaboración Propia

CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES

Este cuestionario se aplicará a los trabajadores de la empresa SEGEM S.A.C.

DATOS INFORMATIVOS

Edad:		Sexo:		Fecha:	

1. ¿La maquinaria antigua presenta una dificultad al realizar los trabajos solicitados?
a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca
2. ¿El deterioro de las maquinas representa una desventaja a comparación con otras empresas del rubro?
a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca
3. ¿Los procedimientos de trabajo de la empresa se encuentran actualizados?
a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca
4. ¿La falta de métodos de solución de problemas hace que se tome más tiempo de lo estimado?
a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca
5. ¿El personal de la empresa SEGEM S.A.C. tiene los conocimientos para realizar los trabajos solicitados?
a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca
6. ¿Los trabajadores están motivados en el momento de realizar los trabajos solicitados?
a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca
7. De las 4 opciones que a continuación se mencionan, cuál cree que afecta los trabajos realizados en la empresa SEGEM S.A.C.
a) Maquinaria b) Procedimientos c) Personal d) Compras
8. De la opción elegida en la pregunta 7, en una escala de 1 a 10, cuánto afecta a la calidad de servicio de la empresa SEGEM S.A.C.

Anexo N°06

Veracidad de los Datos de Calidad de servicio (Evidencia)



Calidad de Servicio

Pre Test	Trabajos realizados a tiempo	Trabajos realizados	Calidad de servicio
Oct – 15	14	20	70,0%
Nov – 15	16	24	66,7%
Dic – 15	18	26	69,2%
Ene – 16	16	22	72,7%
Feb – 16	18	26	69,2%
Mar - 16	16	22	72,7%

Post Test	Trabajos realizados a tiempo	Trabajos realizados	Calidad de servicio
Abr – 15	24	28	85,7%
May – 15	26	30	86,7%
Jun – 15	26	30	86,7%
Jul – 16	32	36	88,9%
Ago – 16	22	26	84,6%
Sep - 16	18	22	81,8%

SEGE M SAC
Pedro Antonio Melgar Ancco
GERENTE GENERAL

Oficina y Planta: Av. Cesar Vallejo Mz. A Lote 04, El Agustino - Lima;
Teléfono: (01) 374-1282 Cel.: 985 533 756 – 983 656 011 – 982 011 156 – 982 011 156
E-mail: segemsac@gmail.com / ventassegem@gmail.com  [segemsac](https://www.facebook.com/segemsac)

Fuente: Empresa Segem S.A.C.

Anexo N°07

Veracidad de los Datos de Credibilidad (Evidencia)



Credibilidad

Pre Test	Trabajos sin desperfectos	Trabajos realizados	Credibilidad
Oct - 15	15	20	75,0%
Nov - 15	19	24	79,2%
Dic - 15	20	26	76,9%
Ene - 16	16	22	72,7%
Feb - 16	20	26	76,9%
Mar - 16	18	22	81,8%

Post Test	Trabajos sin desperfectos	Trabajos realizados	Credibilidad
Abr - 15	25	28	89,3%
May - 15	27	30	90,0%
Jun - 15	27	30	90,0%
Jul - 16	32	36	88,9%
Ago - 16	23	26	88,5%
Sep - 16	20	22	90,9%

SEGE M SAC

Pedro Antonio Melgar Ancco
GERENTE GENERAL

Oficina y Planta: Av. Cesar Vallejo Mz. A Lote 04, El Agustino - Lima;
Teléfono: (01) 374-1282 Cel.: 985 533 756 - 983 656 011 - 982 011 156 - 982 011 156

E-mail: segemsac@gmail.com / ventassegem@gmail.com [segemsac](https://www.facebook.com/segemsac)

Fuente: Empresa Segem S.A.C.

Anexo N°08

Veracidad de los Datos de la Fiabilidad (Evidencia)



Fiabilidad

Pre Test	Trabajos realizados	Trabajos Solicitados	Fiabilidad
Oct - 15	20	30	66,7%
Nov - 15	24	36	66,7%
Dic - 15	26	38	68,4%
Ene - 16	22	30	73,3%
Feb - 16	26	38	68,4%
Mar - 16	22	28	78,6%

Post Test	Trabajos realizados	Trabajos Solicitados	Fiabilidad
Abr - 15	28	34	82,4%
May - 15	30	36	83,3%
Jun - 15	30	34	88,2%
Jul - 16	36	42	85,7%
Ago - 16	26	30	86,7%
Sep - 16	22	26	84,6%

SEGE M S.A.C.

Pedro Ancco Melgar Ancco
GERENTE GENERAL

Oficina y Planta: Av. Cesar Vallejo Mz. A Lote 04, El Agustino - Lima;
Teléfono: (01) 374-1282 Cel.: 985 533 756 - 983 656 011 - 982 011 156 - 982 011 156

E-mail: segemsac@gmail.com / ventassegem@gmail.com



Fuente: Elaboración Propia

Anexo N°09

Validación de datos de la empresa

Sin título1.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	FEC_PRE	Cadena	6	0	Fecha Pre test	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Nominal	Entrada
2	GEST_PRE	Numérico	8	1	Gestion de Co...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
3	CAL_SER...	Numérico	8	1	Calidad de Serv...	Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
4	CRED_PRE	Numérico	8	1	Credibilidad pre...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
5	FIAB_PRE	Numérico	8	1	Fiabilidad Pre t...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
6	FEC_POST	Cadena	6	0	Fecha Post Test	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
7	GEST_POST	Numérico	8	1	Gestion e Com...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
8	CAL_SER...	Numérico	8	1	Calidad de Serv...	Ninguna	Ninguna	11	Derecha	Escala	Entrada
9	CRED_POST	Numérico	8	1	Credibilidad Po...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
10	FIAB_POST	Numérico	8	1	Fiabilidad Post ...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Sin título1.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	FEC_PRE	Cadena	6	0	Fecha Pre test	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Nominal	Entrada
2	GEST_PRE	Numérico	8	1	Gestion de Co...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
3	CAL_SER...	Numérico	8	1	Calidad de Serv...	Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
4	CRED_PRE	Numérico	8	1	Credibilidad pre...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
5	FIAB_PRE	Numérico	8	1	Fiabilidad Pre t...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
6	FEC_POST	Cadena	6	0	Fecha Post Test	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
7	GEST_POST	Numérico	8	1	Gestion e Com...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
8	CAL_SER...	Numérico	8	1	Calidad de Serv...	Ninguna	Ninguna	11	Derecha	Escala	Entrada
9	CRED_POST	Numérico	8	1	Credibilidad Po...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
10	FIAB_POST	Numérico	8	1	Fiabilidad Post ...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											

Vista de datos Vista de variables

Anexo N°10

Validación de datos del cuestionario

ENCUESTA.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 9 de 9 variables

	encuest	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	var	var	var	var	var	var	var
1	1	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Compras	7							
2	2	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Maquina	8							
3	3	Casi nunca	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Compras	7							
4	4	A veces	Casi nunca	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	Procedimie...	6							
5	5	A veces	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca	A veces	A veces	Personal	8							
6	6	Nunca	Nunca	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Personal	9							
7	7	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	Compras	8							
8	8	A veces	A veces	Casi siempre	Nunca	A veces	A veces	Compras	7							
9	9	Nunca	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	Procedimie...	5							
10	10	A veces	A veces	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Compras	9							
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
21																
22																
23																

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Inicio de FM

ENCUESTA.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 9 de 9 variables

	encuest	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	var	var	var	var	var	var	var
1	1	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Compras	7							
2	2	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Maquina	8							
3	3	Casi nunca	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Compras	7							
4	4	A veces	Casi nunca	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	Procedimie...	6							
5	5	A veces	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca	A veces	A veces	Personal	8							
6	6	Nunca	Nunca	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Personal	9							
7	7	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	Compras	8							
8	8	A veces	A veces	Casi siempre	Nunca	A veces	A veces	Compras	7							
9	9	Nunca	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	Procedimie...	5							
10	10	A veces	A veces	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Compras	9							
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
21																
22																
23																

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Inicio de FM

Anexo N°11
Constancia de trabajo



SEGE M S.A.C.
SERVICIOS GENERALES MELGAR S.A.C.

FABRICACIÓN, VENTA, SERVICIOS DE TORMO, PRENSA, CEPILLADO, FRESA
SOLDADURA Y MANTENIMIENTO DE MAQUINAS INDUSTRIALES EN GENERAL

CONSTANCIA DE TRABAJO

Hace Constar:

Mediante el presente se deja la constancia que el Sr. Jahir Antonio Melgar Rengifo, con DNI. 701259456, ha realizado sus Prácticas Pre-Profesionales desde el 03 de septiembre del 2016., hasta el 03 de febrero del 2016. en la empresa SERVICIOS GENERALES MELGAR S.A.C, demostrando responsabilidad y puntualidad en las tareas que se le ha encomendado, cumpliendo así mismo a cabalidad sus Prácticas.

Se expide el presente a solicitud del interesado, para los fines que emite conveniente.

SEGE M S.A.C.

Pedro Jairo Melgar Ancco
GERENTE GENERAL

Gerente de Producción

Anexo N°12

Base de datos de la empresa cliente Pepsico

Contrataciones SÍGEM 2016											
Nº	Nº Contrato	Fecha	DESCRIPCION DEL SERVICIO	Cíen	Ambe	F. EJECUCIO	Nº Ord	Nº Factu	F. Factu	F. Venc	Pagad
1	485 - 16	07/02/2016	SERVICIO DE INSTALACION Y CAMBIO DE MOTOR DE 60 HP PARA MOLINO DE LA LINEA DE MAIZ TORTEES	PEPSICO	SI		18822	001-0883	01/06/2016	31/07/2016	SI
2	488 - 16	01/02/2016	SERVICIO DE REPARACION GENERAL DE LA CAJA REDUCTORA LINEA EXTRUIDOS SUAVES N°3	PEPSICO	SI		18896	001-0827	11/02/2016	11/04/2016	SI
3	490 - 16	09/02/2016	SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y CAMBIO DE CHUMACERAS TANQUE CAI	PEPSICO	SI		18994	001-0830	02/03/2016	02/03/2016	SI
4	490 - 16	09/02/2016	SERVICIO DE MONTAJE E INSTALACION DEL MOTO REDUCTOR DEL AGITADOR DEL TANQUE FLASH TRABAJO EN ALTURA	PEPSICO	SI		18994	001-0830	02/03/2016	02/03/2016	SI
5	490 - 16	09/02/2016	SERVICIO DE ELEVACION DE LIMPIEZA E INSPECCION MECANICA DE BOMBA SUMERGIBLE POZO N°1	PEPSICO	SI		18994	001-0830	02/03/2016	02/03/2016	SI
6	490 - 16	09/02/2016	SERVICIO DE ELEVACION LIMPIEZA E INSPECCION MECANICA DE AGITADOR MIXEL BOMBA SUMERGIBLE 1 Y 2 POZO N°2	PEPSICO	SI		18994	001-0830	02/03/2016	02/03/2016	SI
7	491 - 16	09/02/2016	SERVICIO DE INSTALACION DE PLATINA EN TEFLON PARA CUMPUERTA DEL TRANSPORTADOR VIBRATORIO ALLEN EXTRUIDOS Duros	PEPSICO	SI		18994	001-0830	02/03/2016	02/03/2016	SI
8	492 - 16	17/02/2016	SERVICIO DE MANTENIMIENTO, REPARACION E INSTALACION DE BOMBA ACEITE DE RECIRCULACION	PEPSICO	SI		19045	001-0832	15/03/2016	14/03/2016	SI
9	494 - 16	23/02/2016	FABRICACION DE 2 PÍÑONES PARA BANDA DE DOSIFICADOR SALIDA DEL HIDROSORTE	PEPSICO	SI		19284	001-0854	22/04/2016	21/04/2016	SI
10	495 - 16	03/03/2016	FABRICACION DE BASES PORTA CUCHILLAS PARA ACOPLER DE PISTON NEUMATICO LINEA CHIZTOS MAQUINA N°7 Y N°8 EN ACERO INOXIDABLE	PEPSICO	SI		19284	001-0854	22/04/2016	21/04/2016	SI
11	497 - 16	08/03/2016	SERVICIO DE REPARACION DE TORNILLO SINFIN DEL ELEVADOR TARA FREIDOR PC-6	PEPSICO	SI						
12	499 - 16	10/03/2016	SERVICIO DESMONTAJE DE FAJA ELEVADOR N°1 N°3 Y MONTAJE DE FAJA ELEVADOR N°1	PEPSICO	SI						
13	500 - 16	16/03/2016	SERVICIO DE REPARACION GENERAL DE AGITADOR SUPERIOR DE 1600 mm DE LARGO X 4" N°	PEPSICO	SI		19284	001-0854	22/04/2016	21/06/2016	SI
14	501 - 16	16/03/2016	SERVICIO DE REPARACION DE IMPULSOR DEL AGITADOR PTAR	PEPSICO	SI		19284	001-0854	22/04/2016	21/06/2016	SI
15	502 - 16	22/03/2016	SERVICIO DE REPARACION DE MALLA TRANSPORTADORA FINOS FREIDORA PC - 08	PEPSICO	SI		19551	001-0863	16/05/2016	15/07/2016	SI
16	503 - 16	29/03/2016	SERVICIO DE REPARACION DE TANQUE PVC Y EJE AGITADOR PTAR	PEPSICO	SI		19551	001-0863	16/05/2016	15/07/2016	SI
17	504 - 16	30/03/2016	SERVICIO DE REPARACION DE 2 EJES HELICOIDALES ACERO INOX DE LA MAQUINA MOLINO MASA JOT. (REPARACION URGENTE)	PEPSICO	SI		19551	001-0863	16/05/2016	15/07/2016	SI
18	507 - 16	01/04/2016	SERVICIO DE REPARACION DE BOMBA DE ACEITE LINEA MAIZ	PEPSICO	SI						
19	511 - 16	11/04/2016	SERVICIO DE MODIFICACION DE SOPORTES DE MALLA DEL HORNO N° 1 Y 2 LINEA DORITO	PEPSICO	SI						
20	512 - 16	11/04/2016	SERVICIO DE REPARACION DE BOMBA DE LADOS LINEA NDE PAPAS PC-26	PEPSICO	SI						
21	513 - 16	11/04/2016	SERVICIO DE REPARACION DE BANDA TRANSPORTADORA COMAL DEL HORNO N°1 Y 2 LINEA DORITO	PEPSICO	SI						
22	514 - 16	12/04/2016	SERVICIO DE REPARACION DE EJE SELECCIONADORA DE HOJUELAS OSCURA LINEA PARA PC-28	PEPSICO	SI		20727	001-0967	21/09/2016	18/11/2016	SI
23	515 - 16	18/04/2016	FABRICACION DE TAPAS PARA TRANSPORTADOR ENTRADA DE FREIDOR MADOX EN ACERO INOX	PEPSICO	SI		19258	001-0853	21/04/2016	20/06/2016	SI
24	516 - 16	19/04/2016	SERVICIO DE REPARACION DE TUBERIA DE RETORNO DE CONDENSADO EN ALTURA MOLINO TORTEES LINEA VAPOR	PEPSICO	SI		19811	001-0889	03/06/2016	02/08/2016	SI
25	517 - 16	19/04/2016	SERVICIO DE REPARACION DE BANDA DE SASTBACK N°1 ALIMENTACION APILADORAS	PEPSICO	SI		19811	001-0889	03/06/2016	02/08/2016	SI
26	519 - 16	21/04/2016	SERVICIO DE REPARACION Y CAMBIO DE BASE DE DESPLAZAMIENTO DE MAQUINA DESCARGADORA DE PAPA	PEPSICO	SI		19796	001-0890	22/06/2016	21/08/2016	SI
27	521 - 16	30/04/2016	FABRICACION DE EJE PARA GUSANO HELICOIDAL MAQUINA MOLINO MASA HOT ACERO INOX	PEPSICO	SI		19712	001-0881	01/06/2016	31/07/2016	SI
28	522 - 16	30/04/2016	SERVICIO DE REPARACION DE UN EJE PARA GUSANO HELICOIDAL MASA HOT EN ACERO INOX	PEPSICO	SI		19712	001-0881	01/06/2016	31/07/2016	SI
29	523 - 16	10/05/2016	SERVICIO DE ADAPTACION DE BASE DE SOPORTE Y CAMBIO DE MOTOR REDUCTOR DE LA BOMBA DE MASA N°2 LINEA DE TORTILLA	PEPSICO	SI		19712	001-0881	01/06/2016	31/07/2016	SI
30	525 - 16	24/05/2016	SERVICIO DE FABRICACION DE EJE GUARADO DEL TRANSPORTADOR DE ALIMENTOS LINEA DORITOS ACERO INOXIDABLE	PEPSICO	SI		19806	001-0888	08/06/2016	07/08/2016	SI
31	526 - 16	30/05/2016	SERVICIO DE REPARACION DE ROSA ESTRIN PTAR (MANTENIMIENTO GENERAL DE MOTO REDUCTOR)	PEPSICO	SI		19800	001-0891	22/06/2016	21/08/2016	SI
32	527 - 16	30/05/2016	SERVICIO DE REPARACION DE ROSA ESTRIN PTAR (DESMONTAJE Y MONTAJE GENERAL DEL EQUIPO)	PEPSICO	SI		19800	001-0891	22/06/2016	21/08/2016	SI
33	527 - 16	01/06/2016	SERVICIO DE REPARACION DE LOS EJES DEL TAMBLER ENFRIADOR	PEPSICO	SI		19980	001-0912	06/07/2016	04/09/2016	SI
34	529 - 16	01/06/2016	FABRICACION DE 26 GUARDAS PROTECTORAS DE MEDIDOR DE AGUA	PEPSICO	SI		19980	001-0912	06/07/2016	04/09/2016	SI
35	530 - 16	08/06/2016	SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y CAMBIO DE PÍÑONES Y CADENA DEL SIST. DE TRANSMISION DEL ROTO SCREW	PEPSICO	SI		20167	001-0927	03/08/2016	02/10/2016	NO
36	531 - 16	13/06/2016	FABRICACION DE UN SUPLE EN UHMW PARA MOLINO LINEA MAIZ	PEPSICO	SI		20167	001-0917	13/07/2016	11/09/2016	SI
37	532 - 16	24/06/2016	SERVICIO DE ADAPTACION DE BASE DE SOPORTE Y CAMBIO DE MOTOR REDUCTOR DE LA BOMBA DE MASA N°2 LINEA DE TORTILLA	PEPSICO	SI		20167	001-0917	13/07/2016	11/09/2016	SI
38	533 - 16	28/06/2016	FABRICACION DE EJE PARA POLEA DEL ELEVADOR MEZCLADOR GRITZ N°1	PEPSICO	SI		20727	001-0966	21/09/2016	20/11/2016	NO
39	534 - 16	28/06/2016	FABRICACION DE 1 POLEA EN ALUMINIO PARA EXTRACTOR DE AIRE EXTRUIDOS SUAVES	PEPSICO	SI		20727	001-0966	21/09/2016	20/11/2016	SI
40	535 - 16	30/06/2016	FABRICACION DE EJE PELADORA DE PAPA N° PC 26	PEPSICO	SI		20727	001-0967	21/09/2016	20/11/2016	SI
41	537 - 16	02/07/2016	FABRICACION DE 02 PÍÑONES PARA TRANSPORTADOR ELEVADOR QUALITY LINEA DE PAPA PC-14	PEPSICO	SI		20727	001-0967	21/09/2016	20/11/2016	SI
42	539 - 16	02/07/2016	FABRICACION DE 02 EJE DE TRANSMISION CENTRAL PELADORA DE PAPA N°02 PC-26	PEPSICO	SI						
43	540 - 16	29/07/2016	SERVICIO DE INSTALACION DEL ELASTOMERO DE ACOPLER MOTOR REDUCTOR DE LAMINADOR FREIDORA FCC (TRABAJO URGENTE)	PEPSICO	SI						
44	547 - 16	14/07/2016	SERVICIO DE REPARACION DE EJE HELICOIDAL VERTICAL PC-14	PEPSICO	SI		20716	001-0965	14/09/2016	13/11/2016	NO
45	548 - 16	14/07/2016	SERVICIO DE REPARACION Y MANTENIMIENTO DE CAJA DE SOPORTE EXTRUIDOR N°06	PEPSICO	SI		20727	001-0966	21/09/2016	20/11/2016	NO
46	549 - 16	19/07/2016	SERVICIO DE REPARACION Y MANTENIMIENTO DE MOTOR REDUCTOR DE PLATO GIRATORIO ENVASADORA ECO PACK AVENA	PEPSICO	SI		20727	001-0966	21/09/2016	20/11/2016	NO
47	550 - 16	19/07/2016	FABRICACION DE UNA BOCINA PARA MOTOR BONFIGLIOLI 1/2 HP MESA GIRATORIA APV2 AVENA	PEPSICO	SI		20578	001-0957	19/08/2016	18/10/2016	SI
48	551 - 16	19/07/2016	FABRICACION DE 02 PÍÑONES PARA TRANSPORTADOR INCLINADO LINEA DE MAIZ DORITOS	PEPSICO	SI		20727	001-0966	21/09/2016	20/11/2016	SI
49	558 - 16	23/07/2016	SERVICIO DE REPARACION Y MANTENIMIENTO CAJA DE SOPORTE DE BOMBA DE RECIRCULACION DE ACEITE PC - 14	PEPSICO	SI		20716	001-0965	14/09/2016	13/11/2016	NO
50	559 - 16	26/07/2016	SERVICIO DE FABRICACION DE POLEAS TOSTADOR MANI ENGALLEADO HORNO N° 2	PEPSICO	SI		20727	001-0966	21/09/2016	20/11/2016	NO
51	561 - 16	27/07/2016	SERVICIO DE ACONDICIONAMIENTO E INSTALACION DE FAJAS PARA MAQUINA PLATANERA PC-14 Y ENVASADORA TNA N°14	PEPSICO	SI						
52	564 - 16	03/08/2016	FABRICACION DE 23 POLEAS - LINEA AVENA	PEPSICO	SI		20705	001-0964	07/09/2016	06/11/2016	SI
53	565 - 16	06/08/2016	SERVICIO Y CAMBIO DE PERNOS BANDA DE MALLA MESA INSPECTOR PC-26 ACERO INOX	PEPSICO	SI	AGOSTO	20859	001-0977	23/09/2016	22/11/2016	SI
54	566 - 16	05/08/2016	FABRICACION DE 12 RESORTES SISTEMA DE AMORTIGUACION HORNO MANI	PEPSICO	SI	AGOSTO	20859	001-0977	23/09/2016	22/11/2016	SI
55	567 - 16	11/08/2016	FABRICACION DE PASADORES PARA LA MAQUINA CAJA DE FINO FCC	PEPSICO	SI	AGOSTO	20727	001-0967	21/09/2016	20/11/2016	SI
56	568 - 16	15/08/2016	SERVICIO DE REPARACION Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA ELEVADOR CULO MAIZ TRABAJO EN ESPACIO CONFINADO	PEPSICO	SI	AGOSTO	20859	001-0977	21/09/2016	20/11/2016	SI
57	569 - 16	16/08/2016	SERVICIO DE ACONDICIONAMIENTO E INSTALACION DE FAJAS PARA MAQUINA PLATANERA PC-14	PEPSICO	SI	AGOSTO	20859	001-0978	23/09/2016	22/11/2016	SI
58	570 - 16	18/08/2016	SERVICIO DE ACONDICIONAMIENTO E INSTALACION DE ENVASADORA TNA N° 14	PEPSICO	SI	AGOSTO	20859	001-0978	23/09/2016	22/11/2016	SI
59	572 - 16	27/08/2016	SERVICIO DE REPARACION DE BOMBA DE AGUA HELADA (CORN COOKING) Y CAJA DE SOPORTE	PEPSICO	SI	AGOSTO					
60	573 - 16	05/09/2016	SERVICIO DE ACONDICIONAMIENTO DE 02 FAJAS MAQUINA ENVASADORA MANI N°03	PEPSICO	SI	05/09/2016	20859	001-0978	23/09/2016	22/11/2016	SI
61	574 - 16	27/09/2016	ACONDICIONAMIENTO DE CUCHILLA EN ACERO INOX LINEA DE PAPA PC-14	PEPSICO	SI	19/09/2016	21002	001-0983	21/10/2016	20/12/2016	NO
62	576 - 16	20/09/2016	SERVICIO DE REPARACION DE EJE LATERAL Y RUEDAS DE APOYO	PEPSICO	SI		21002	001-0983	21/10/2016	20/12/2016	NO
63	579 - 16	23/09/2016	ACONDICIONAMIENTO DE CUCHILLAS EN ACERO INOX LINEA DE PAPA PC - 14	PEPSICO	SI	26/09/2016					
64	577 - 16	26/09/2016	SERVICIO DE RECTIFICADO DE MORDAZAS EN ALUMINIO ENVASADORA N°7	PEPSICO	SI	27/09/2016					
65	583 - 16	01/10/2016	FABRICACION DE EJE PARA TAMBLER SAZONADOR LINEA F C C INOX C 3-04	PEPSICO	SI						
66	584 - 16	01/10/2016	FABRICACION DE EJE PARA TRANSPORTADOR ENFRIADOR	PEPSICO	SI						
67	586 - 16	11/10/2016	SERVICIO DE REPARACION DE EJE TRANSPORTADOR ALIMENTADOR AL TAMBLER F CC EN ACERO INOX	PEPSICO	SI						

41	522 - 16	30/04/2016	SERVICIO DE REPARACION DE UN EJE PARA GUSANO HELICOIDAL MASA HOT EN ACERO INOX	PEPSICO	SI		19712	001-0881	01/06/2016	31/07/2016	SI
42	523 - 16	10/05/2016	SERVICIO DE ADAPTACION DE BASE DE SOPORTE Y CAMBIO DE MOTOR REDUCTOR DE LA BOMBA DE MASA N°2 LINEA DE TORTILLA	PEPSICO	SI		19712	001-0881	01/06/2016	31/07/2016	SI
43	525 - 16	24/05/2016	SERVICIO DE FABRICACION DE EJE CUADRO DEL TRANSPORTADOR DE ALIMENTOS LINEA DORITOS ACERO INOXIDABLE	PEPSICO	SI		19806	001-0888	08/06/2016	07/08/2016	SI
44	526 - 16	30/05/2016	SERVICIO DE REPARACION DE ROSA ESTRIN PTAR (MANTENIMIENTO GENERAL DE MOTO REDUCTOR)	PEPSICO	SI		19800	001-0891	22/06/2016	21/08/2016	SI
45	528 - 16	30/05/2016	SERVICIO DE REPARACION DE ROSA ESTRIN PTAR (DESMONTAJE Y MONTAJE GENERAL DEL EQUIPO)	PEPSICO	SI		19800	001-0891	22/06/2016	21/08/2016	SI
46	527 - 16	01/06/2016	SERVICIO DE REPARACION DE LOS EJES DEL TAMBLER ENFRIADOR	PEPSICO	SI		19980	001-0912	06/07/2016	04/09/2016	SI
47	529 - 16	01/06/2016	FABRICACION DE 26 GUARDAS PROTECTORAS DE MEDIDOR DE AGUA	PEPSICO	SI		20167	001-0927	03/08/2016	02/10/2016	NO
48	530 - 16	08/06/2016	SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y CAMBIO DE PÍÑONES Y CADENA DEL SIST. DE TRANSMISION DEL ROTO SCREW	PEPSICO	SI						
49	531 - 16	13/06/2016	FABRICACION DE UN SUPLE EN UHMW PARA MOLINO LINEA MAIZ	PEPSICO	SI		20167	001-0917	13/07/2016	11/09/2016	SI
50	532 - 16	24/06/2016	SERVICIO DE ADAPTACION DE BASE DE SOPORTE Y CAMBIO DE MOTOR REDUCTOR DE LA BOMBA DE MASA N°2 LINEA DE TORTILLA	PEPSICO	SI		20167	001-0917	13/07/2016	11/09/2016	SI
51	533 - 16	28/06/2016	FABRICACION DE EJE PARA POLEA DEL ELEVADOR MEZCLADOR GRITZ N°1	PEPSICO	SI		20727	001-0966	21/09/2016	20/11/2016	NO
52	534 - 16	28/06/2016	FABRICACION DE 1 POLEA EN ALUMINIO PARA EXTRACTOR DE AIRE EXTRUIDOS SUAVES	PEPSICO	SI		20727	001-0966	21/09/2016	20/11/2016	SI
53	535 - 16	30/06/2016	FABRICACION DE EJE PELADORA DE PAPA N° PC 26	PEPSICO	SI		20727	001-0967	21/09/2016	20/11/2016	SI
54	537 - 16	02/07/2016	FABRICACION DE 02 PÍÑONES PARA TRANSPORTADOR ELEVADOR QUALITY LINEA DE PAPA PC-14	PEPSICO	SI		20727	001-0967	21/09/2016	20/11/2016	SI
55	539 - 16	02/07/2016	FABRICACION DE 02 EJE DE TRANSMISION CENTRAL PELADORA DE PAPA N°02 PC-26	PEPSICO	SI						
56	540 - 16	29/07/2016	SERVICIO DE INSTALACION DEL ELASTOMERO DE ACOPLER MOTOR REDUCTOR DE LAMINADOR FREIDORA FCC (TRABAJO URGENTE)	PEPSICO	SI						
57	547 - 16	14/07/2016	SERVICIO DE REPARACION DE EJE HELICOIDAL VERTICAL PC-14	PEPSICO	SI		20716	001-0965	14/09/2016	13/11/2016	NO
58	548 - 16	14/07/2016	SERVICIO DE REPARACION Y MANTENIMIENTO DE CAJA DE SOPORTE EXTRUIDOR N°06	PEPSICO	SI		20727	001-0966	21/09/2016	20/11/2016	NO
59	549 - 16	14/07/2016	SERVICIO DE REPARACION Y MANTENIMIENTO DE MOTOR REDUCTOR DE PLATO GRITADOR ENVASADORA ECO PACK AVENA	PEPSICO	SI		20727	001-0966	21/09/2016	20/11/2016	NO
60	550 - 16	14/07/2016	FABRICACION DE UNA BOCINA PARA MOTOR BOMBUJILLO Y HF MESA GRATIFICADORA AP2 AVENA	PEPSICO	SI		20578	001-0957	17/09/2016	18/10/2016	SI
61	551 - 16	14/07/2016	FABRICACION DE 02 PÍÑONES PARA TRANSPORTADOR INCLINADO LINEA DE MAIZ DORITOS	PEPSICO	SI		20727	001-0966	21/09/2016	20/11/2016	NO
62	552 - 16	14/07/2016	SERVICIO DE REPARACION Y MANTENIMIENTO DE CAJA DE SOPORTE DE BOMBA DE RECIRCULACION DE ACEITE PC - 14	PEPSICO	SI		20716	001-0965	14/09/2016	13/11/2016	NO
63	553 - 16	14/07/2016	SERVICIO DE REPARACION DE PÓLEAS TOSTADOR MANI ENGRILLADO HORNO N° 2	PEPSICO	SI		20727	001-0966	21/09/2016	20/11/2016	NO
64	554 - 16	14/07/2016	SERVICIO DE ACONDICIONAMIENTO E INSTALACION DE FALSA PARA MAQUINA PLATANERA PC-14 Y ENVASADORA TNA N°14	PEPSICO	SI						
65	555 - 16	14/07/2016	SERVICIO DE ACONDICIONAMIENTO E INSTALACION DE FALSA PARA MAQUINA PLATANERA PC-14 Y ENVASADORA TNA N°14	PEPSICO	SI		20705	001-0964	07/09/2016	06/11/2016	SI
66	556 - 16	08/08/2016	SERVICIO Y CAMBIO DE PERNOS BARRA DE MALLA MESA INSPECTOR PC 26 ACERO INOX	PEPSICO	SI	AGOSTO	20859	001-0977	23/09/2016	22/11/2016	SI
67	557 - 16	08/08/2016	SERVICIO Y CAMBIO DE PERNOS BARRA DE MALLA MESA INSPECTOR PC 26 ACERO INOX	PEPSICO	SI	AGOSTO	20859	001-0977	23/09/2016	22/11/2016	SI
68	558 - 16	08/08/2016	SERVICIO Y CAMBIO DE PERNOS BARRA DE MALLA MESA INSPECTOR PC 26 ACERO INOX	PEPSICO	SI	AGOSTO	20859	001-0977	23/09/2016	22/11/2016	SI
69	559 - 16	11/08/2016	FABRICACION DE PASADORES PARA LA MAQUINA CAJA DE FINO PC	PEPSICO	SI	AGOSTO	20727	001-0967	21/09/2016	20/11/2016	SI
70	560 - 16	15/08/2016	SERVICIO DE REPARACION Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA ELEVADOR CLO MAIZ TRABAJO EN ESPACIO CONFINADO	PEPSICO	SI	AGOSTO	20859	001-0977	23/09/2016	22/11/2016	SI
71	561 - 16	15/08/2016	SERVICIO DE REPARACION Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA ELEVADOR CLO MAIZ TRABAJO EN ESPACIO CONFINADO	PEPSICO	SI	AGOSTO	20859	001-0977	23/09/2016	22/11/2016	SI
72	562 - 16	15/08/2016	SERVICIO DE ACONDICIONAMIENTO E INSTALACION DE FALSA PARA MAQUINA PLATANERA PC-14	PEPSICO	SI	AGOSTO	20859	001-0978	23/09/2016	22/11/2016	SI
73	563 - 16	15/08/2016	SERVICIO DE ACONDICIONAMIENTO E INSTALACION DE ENVASADORA TNA N° 14	PEPSICO	SI	AGOSTO	20859	001-0978	23/09/2016	22/11/2016	SI
74	564 - 16	15/08/2016	SERVICIO DE ACONDICIONAMIENTO E INSTALACION DE ENVASADORA TNA N° 14	PEPSICO	SI	AGOSTO					
75	565 - 16	15/08/2016	SERVICIO DE ACONDICIONAMIENTO E INSTALACION DE ENVASADORA TNA N° 14	PEPSICO	SI	AGOSTO					
76	566 - 16	15/08/2016	SERVICIO DE ACONDICIONAMIENTO E INSTALACION DE ENVASADORA TNA N° 14	PEPSICO	SI	AGOSTO					
77	567 - 16	15/08/2016	SERVICIO DE ACONDICIONAMIENTO E INSTALACION DE ENVASADORA TNA N° 14	PEPSICO	SI	AGOSTO					
78	568 - 16	15/08/2016	SERVICIO DE ACONDICIONAMIENTO E INSTALACION DE ENVASADORA TNA N° 14	PEPSICO	SI	AGOSTO					
79	569 - 16	15/08/2016	SERVICIO DE ACONDICIONAMIENTO E INSTALACION DE ENVASADORA TNA N° 14	PEPSICO	SI	AGOSTO					
80	570 - 16	15/08/2016	SERVICIO DE ACONDICIONAMIENTO E INSTALACION DE ENVASADORA TNA N° 14	PEPSICO	SI	AGOSTO					
81	571 - 16	15/08/2016	SERVICIO DE ACONDICIONAMIENTO E INSTALACION DE ENVASADORA TNA N° 14	PEPSICO	SI	AGOSTO					
82	572 - 16	15/08/2016	SERVICIO DE ACONDICIONAMIENTO E INSTALACION DE ENVASADORA TNA N° 14	PEPSICO	SI	AGOSTO					
83	573 - 16	15/08/2016	SERVICIO DE ACONDICIONAMIENTO E INSTALACION DE ENVASADORA TNA N° 14	PEPSICO	SI	AGOSTO					
84	574 - 16	15/08/2016	SERVICIO DE ACONDICIONAMIENTO E INSTALACION DE ENVASADORA TNA N° 14	PEPSICO	SI	AGOSTO					
85	575 - 16	15/08/2016	SERVICIO DE ACONDICIONAMIENTO E INSTALACION DE ENVASADORA TNA N° 14	PEPSICO	SI	AGOSTO					
86	576 - 16	15/08/2016	SERVICIO DE ACONDICIONAMIENTO E INSTALACION DE ENVASADORA TNA N° 14	PEPSICO	SI	AGOSTO					
87	577 - 16	15/08/2016	SERVICIO DE ACONDICIONAMIENTO E INSTALACION DE ENVASADORA TNA N° 14	PEPSICO	SI	AGOSTO					
88	578 - 16	15/08/2016	SERVICIO DE ACONDICIONAMIENTO E INSTALACION DE ENVASADORA TNA N° 14	PEPSICO	SI	AGOSTO					
89	579 - 16	15/08/2016	SERVICIO DE ACONDICIONAMIENTO E INSTALACION DE ENVASADORA TNA N° 14	PEPSICO	SI	AGOSTO					
90	580 - 16	15/08/2016	SERVICIO DE ACONDICIONAMIENTO E INSTALACION DE ENVASADORA TNA N° 14	PEPSICO	SI	AGOSTO					
91	581 - 16	15/08/2016	SERVICIO DE ACONDICIONAMIENTO E INSTALACION DE ENVASADORA TNA N° 14	PEPSICO	SI	AGOSTO					
92	582 - 16	15/08/2016	SERVICIO DE ACONDICIONAMIENTO E INSTALACION DE ENVASADORA TNA N° 14	PEPSICO	SI	AGOSTO					
93	583 - 16	15/08/2016	SERVICIO DE ACONDICIONAMIENTO E INSTALACION DE ENVASADORA TNA N° 14	PEPSICO	SI	AGOSTO					
94	584 - 16	15/08/2016	SERVICIO DE ACONDICIONAMIENTO E INSTALACION DE ENVASADORA TNA N° 14	PEPSICO	SI	AGOSTO					
95	585 - 16	15/08/2016	SERVICIO DE ACONDICIONAMIENTO E INSTALACION DE ENVASADORA TNA N° 14	PEPSICO	SI	AGOSTO					
96	586 - 16	15/08/2016	SERVICIO DE ACONDICIONAMIENTO E INSTALACION DE ENVASADORA TNA N° 14	PEPSICO	SI	AGOSTO					
97	587 - 16	15/08/2016	SERVICIO DE ACONDICIONAMIENTO E INSTALACION DE ENVASADORA TNA N° 14	PEPSICO	SI	AGOSTO					
98	588 - 16	15/08/2016	SERVICIO DE ACONDICIONAMIENTO E INSTALACION DE ENVASADORA TNA N° 14	PEPSICO	SI	AGOSTO					
99	589 - 16	15/08/2016	SERVICIO DE ACONDICIONAMIENTO E INSTALACION DE ENVASADORA TNA N° 14	PEPSICO	SI	AGOSTO					
100	590 - 16	15/08/2016	SERVICIO DE ACONDICIONAMIENTO E INSTALACION DE ENVASADORA TNA N° 14	PEPSICO	SI	AGOSTO					
101	591 - 16	15/08/2016	SERVICIO DE ACONDICIONAMIENTO E INSTALACION DE ENVASADORA TNA N° 14	PEPSICO	SI	AGOSTO					
102	592 - 16	15/08/2016	SERVICIO DE ACONDICIONAMIENTO E INSTALACION DE ENVASADORA TNA N° 14	PEPSICO	SI	AGOSTO					
103	593 - 16	15/08/2016	SERVICIO DE ACONDICIONAMIENTO E INSTALACION DE ENVASADORA TNA N° 14	PEPSICO	SI	AGOSTO					
104	594 - 16	15/08/2016	SERVICIO DE ACONDICIONAMIENTO E INSTALACION DE ENVASADORA TNA N° 14	PEPSICO	SI	AGOSTO					
105	595 - 16	15/08/2016	SERVICIO DE ACONDICIONAMIENTO E INSTALACION DE ENVASADORA TNA N° 14	PEPSICO	SI	AGOSTO					
106	596 - 16	15/08/2016	SERVICIO DE ACONDICIONAMIENTO E INSTALACION DE ENVASADORA TNA N° 14	PEPSICO	SI	AGOSTO					
107	597 - 16	15/08/2016	SERVICIO DE ACONDICIONAMIENTO E INSTALACION DE ENVASADORA TNA N° 14	PEPSICO	SI	AGOSTO					
108	598 - 16	15/08/2016	SERVICIO DE ACONDICIONAMIENTO E INSTALACION DE ENVASADORA TNA N° 14	PEPSICO	SI	AGOSTO					
109	599 - 16	15/08/2016	SERVICIO DE ACONDICIONAMIENTO E INSTALACION DE ENVASADORA TNA N° 14	PEPSICO	SI	AGOSTO					
110	600 - 16	15/08/2016	SERVICIO DE ACONDICIONAMIENTO E INSTALACION DE ENVASADORA TNA N° 14	PEPSICO	SI	AGOSTO					
111	601 - 16	15/08/2016	SERVICIO DE ACONDICIONAMIENTO E INSTALACION DE ENVASADORA TNA N° 14	PEPSICO	SI	AGOSTO					
112	602 - 16	15/08/2016	SERVICIO DE ACONDICIONAMIENTO E INSTALACION DE ENVASADORA TNA N° 14	PEPSICO	SI	AGOSTO					

Anexo N°13

Base de datos de la empresa cliente Inca Krops

Cotizaciones SEGEM 2016										
Nº	Nº Cotizaci	Fecha Co	DESCRIPCION DEL SERVICIO	Cliente	Aprobaci	F. EJECUCIO	Nº Ord	Nº Factu		
5	1	236 - 16	02/01/2016	SERVICIO DE REPARACION GENERAL DE EQUIPO CORTADOR DE PLATANO CONTINUO N°2	INCA CROPS	SI	5960	804		
7	3	238 - 16	25/01/2016	SERVICIO DE INSTALACION DE LINEA DE NITROGENO CON SISTEMA ELECTRICO.	INCA CROPS	SI	6158	829		
8	4	239 - 16	09/02/2016	SERVICIO DE REUBICACION DE EQUIPO PARA SISTEMA DE AIRE COMPRIMIDO.	INCA CROPS	SI	6158	829		
12	8	243 - 16	26/02/2016	SERVICIO DE MODIFICACION DE TOLVA ALIMENTADOR CONTINUA N° 02	INCA CROPS	SI	6611	833		
14	10	245 - 16	12/03/2016	SERVICIO DE REPARACION GENERAL DE EQUIPO CORTADOR DE PLATANO CONTINUO N°2	INCA CROPS	SI	6705	842		
15	11	246 - 16	13/03/2016	SERVICIO DE VERIFICACION Y REPARACION DEL ENCHAUETADO CALENTADOR DE ACEITE TRABAJO DE URGENCIA	INCA CROPS	SI	6752	844		
16	12	247 - 16	15/03/2016	FABRICACION DE BASE DE SOPORTE Y TAPA DEL TANQUE DE MOTE EN ACERO INOX.	INCA CROPS	SI	7280	873		
18	14	249 - 16	28/03/2016	SERVICIO GENERAL DE MOTOR BOMBA MARCA DURGOMEX MODELO: ZLND 150200 PARA RECIRCULACION DE AUTOCLAVE	INCA CROPS	SI	6752	844		
19	15	250 - 16	04/04/2016	SERVICIO DE INSTALACION DE FILTROS Y REDES DE TUBERIAS DE AIRE AREA DE COMPRESORAS.	INCA CROPS	SI	6892	866		
20	16	251 - 16	06/04/2016	FABRICACION DE 3 SUETADOR DE TROQUEL BRONCE SAE 65 ENVASADOR ECOPACK	INCA CROPS	SI	6934	855		
21	17	252 - 16	06/04/2016	SERVICIO DE REPARACION DEL EXTRACTOR DE VAPOR DEL FREIDOR BATCH	INCA CROPS	SI	7204	858		
22	18	253 - 16	15/04/2016	SERVICIO DE REPARACION DE FAJA DE RODILLOS DE LAVADO DE PAPA ACERO INOX	INCA CROPS	SI	7279	884		
23	19	254 - 16	15/04/2016	FABRICACION DE 4 ACCESORIOS (ESPATULAS) EN ACERO INOXIDABLE	INCA CROPS	SI	7356	866		
24	20	255 - 16	15/04/2016	SERVICIO DE REPARACION DE DOS EJES DE TRANSMISION Y BARRIL FONDO DE PARTICULAS N°2	INCA CROPS	SI	7202	856		
25	21	256 - 16	18/04/2016	SERVICIO DE REPARACION DE UNA BOMBA DE DOBLE DIAFRAGMA GRACO.	INCA CROPS	SI	7205	857		
26	22	257 - 16	22/04/2016	SERVICIO DE INSTALACION DE MANGUERAS PARA EL TANQUE DE ACEITE.	INCA CROPS	SI	7262	859		
27	23	258 - 16	22/04/2016	SERVICIO DE INSTALACION DE EXTRACTOR DE AIRE DE FREIDORA BATCH.	INCA CROPS	SI	7263	860		
28	24	259 - 16	26/04/2016	FABRICACION DE VENTILADOR AXIAL EN ALUMINIO SELECCIONADORA DE PRODUCTO LINEA N°1.	INCA CROPS	SI	7988	916		
29	25	260 - 16	28/04/2016	SERVICIO DE REPARACION Y MANTENIMIENTO DE EXTRACTOR DE AIRE DE FREIDORA BATCH.	INCA CROPS	SI	7380	858		
32	28	263 - 16	04/05/2016	SERVICIO DE MODIFICACION DE 2 TAPAS DE PLATAFORMA PARTE SUPERIOR TANQUE 6 Y 7 REMOJO.	INCA CROPS	SI	7381	885		
34	30	265 - 16	04/05/2016	FABRICACION DE UN VENTILADOR DE LA BOMBA DE SUCCION AUTO CLAVE.	INCA CROPS	SI	8007	918		
35	31	266 - 16	04/05/2016	SERVICIO DE REPARACION DE MOTOR PARA QUEMADOR.	PROCE. TROPICAL	SI	...	909		
36	32	267 - 16	10/05/2016	SERVICIO DE REPARACION DE EJE CENTRAL PLATO DE CORTADOR DE HOJUELA.	INCA CROPS	SI	7555	867		
37	33	268 - 16	10/05/2016	FABRICACION DE EJE DE SOPORTE CENTRAL DE CORTADOR DE HOJUELAS.	INCA CROPS	SI	7571	887		
38	34	269 - 16	16/05/2016	SERVICIO DE REPARACION Y MANTENIMIENTO GENERAL DE MOTOR BOMBA DE AGUA BALDOR RELIANGER 2 H/P.	INCA CROPS	SI	7382	870		
39	35	270 - 16	23/05/2016	FABRICACION DE FILTRO DE TANQUE GRANDE DE MAIZ INOX 3-04.	INCA CROPS	SI	7567	899		
41	37	272 - 16	23/05/2016	FABRICACION DE UN PORTADISCO DE REBANADORAS INOX 3-04.	INCA CROPS	SI	7669	910		
42	38	273 - 16	23/05/2016	FABRICACION DE PROTECTOR DE LAMINADO ISHIDA ATLAS REBANADORAS INOX 3-04	INCA CROPS	SI	7670	896		
43	39	274 - 16	23/05/2016	FABRICACION DE UNA MESA DE BOMBA VACIO EN INOX 3-04.	INCA CROPS	SI	AGOSTO	8476	959	
45	41	276 - 16	23/05/2016	FABRICACION DE UN ARMARIO DE COMPUTADORA INOX 3-04.	INCA CROPS	SI	06/09/2016	8660	969	
49	45	280 - 16	27/05/2016	SERVICIO DE MODIFICACION DE TUBERIA DEL CALENTADOR DE ACEITE.	INCA CROPS	SI	7612	894		
50	46	281 - 16	27/05/2016	SERVICIO DE INSTALACION DE TUBERIA PARA EL TANQUE DE COCCION LINEA DE MAIZ	INCA CROPS	SI	8513	941		
51	47	282 - 16	27/05/2016	FABRICACION DE UNA BRIDA PARA UN DISCO CORTADOR DE HOJUELAS.	INCA CROPS	SI	7611	895		
53	49	284 - 16	02/06/2016	FABRICACION DE 02 LAVADEROS C ALTURA	INCA CROPS	SI	7671	897		
56	53	287 - 16	02/06/2016	SERVICIO DE ADAPTACION DE CUCHILLO DE CORTE.	INCA CROPS	SI	7702	901		
COT. 2016										

23	19	254 - 16	15/04/2016	FABRICACION DE 4 ACCESORIOS (ESPATULAS) EN ACERO INOXIDABLE	INCA CROPS	SI	7356	866		
24	20	255 - 16	15/04/2016	SERVICIO DE REPARACION DE DOS EJES DE TRANSMISION Y BARRIL FONDO DE PARTICULAS N°2	INCA CROPS	SI	7202	856		
25	21	256 - 16	18/04/2016	SERVICIO DE REPARACION DE UNA BOMBA DE DOBLE DIAFRAGMA GRACO.	INCA CROPS	SI	7205	857		
26	22	257 - 16	22/04/2016	SERVICIO DE INSTALACION DE MANGUERAS PARA EL TANQUE DE ACEITE.	INCA CROPS	SI	7262	859		
27	23	258 - 16	22/04/2016	SERVICIO DE INSTALACION DE EXTRACTOR DE AIRE DE FREIDORA BATCH.	INCA CROPS	SI	7263	860		
28	24	259 - 16	26/04/2016	FABRICACION DE VENTILADOR AXIAL EN ALUMINIO SELECCIONADORA DE PRODUCTO LINEA N°1.	INCA CROPS	SI	7988	916		
29	25	260 - 16	28/04/2016	SERVICIO DE REPARACION Y MANTENIMIENTO DE EXTRACTOR DE AIRE DE FREIDORA BATCH.	INCA CROPS	SI	7380	858		
32	28	263 - 16	04/05/2016	SERVICIO DE MODIFICACION DE 2 TAPAS DE PLATAFORMA PARTE SUPERIOR TANQUE 6 Y 7 REMOJO.	INCA CROPS	SI	7381	885		
34	30	265 - 16	04/05/2016	FABRICACION DE UN VENTILADOR DE LA BOMBA DE SUCCION AUTO CLAVE.	INCA CROPS	SI	8007	918		
35	31	266 - 16	04/05/2016	SERVICIO DE REPARACION DE MOTOR PARA QUEMADOR.	PROCE. TROPICAL	SI	...	909		
36	32	267 - 16	10/05/2016	SERVICIO DE REPARACION DE EJE CENTRAL PLATO DE CORTADOR DE HOJUELA.	INCA CROPS	SI	7555	867		
37	33	268 - 16	10/05/2016	FABRICACION DE EJE DE SOPORTE CENTRAL DE CORTADOR DE HOJUELAS.	INCA CROPS	SI	7571	887		
38	34	269 - 16	16/05/2016	SERVICIO DE REPARACION Y MANTENIMIENTO GENERAL DE MOTOR BOMBA DE AGUA BALDOR RELIANGER 2 H/P.	INCA CROPS	SI	7382	870		
39	35	270 - 16	23/05/2016	FABRICACION DE FILTRO DE TANQUE GRANDE DE MAIZ INOX 3-04.	INCA CROPS	SI	7567	899		
41	37	272 - 16	23/05/2016	FABRICACION DE UN PORTADISCO DE REBANADORAS INOX 3-04.	INCA CROPS	SI	7669	910		
42	38	273 - 16	23/05/2016	FABRICACION DE PROTECTOR DE LAMINADO ISHIDA ATLAS REBANADORAS INOX 3-04	INCA CROPS	SI	7670	896		
43	39	274 - 16	23/05/2016	FABRICACION DE UNA MESA DE BOMBA VACIO EN INOX 3-04.	INCA CROPS	SI	AGOSTO	8476	959	
45	41	276 - 16	23/05/2016	FABRICACION DE UN ARMARIO DE COMPUTADORA INOX 3-04.	INCA CROPS	SI	06/09/2016	8660	969	
49	45	280 - 16	27/05/2016	SERVICIO DE MODIFICACION DE TUBERIA DEL CALENTADOR DE ACEITE.	INCA CROPS	SI	7612	894		
50	46	281 - 16	27/05/2016	SERVICIO DE INSTALACION DE TUBERIA PARA EL TANQUE DE COCCION LINEA DE MAIZ	INCA CROPS	SI	8513	941		
51	47	282 - 16	27/05/2016	FABRICACION DE UNA BRIDA PARA UN DISCO CORTADOR DE HOJUELAS.	INCA CROPS	SI	7611	895		
53	49	284 - 16	02/06/2016	FABRICACION DE 02 LAVADEROS C ALTURA	INCA CROPS	SI	7671	897		
56	53	287 - 16	02/06/2016	SERVICIO DE ADAPTACION DE CUCHILLO DE CORTE.	INCA CROPS	SI	7702	901		
59	59	290 - 16	16/06/2016	ALUMINISTRO DE MANGUERA PARA EL TANQUE DE DESCARGA LINEA ACEITE.	INCA CROPS	SI	7704	900		
61	57	292 - 16	16/06/2016	FABRICACION DE UN AGITADOR MANUAL PARA UN TANQUE DE ALMACENAMIENTO DE ACEITE.	INCA CROPS	SI	8023	919		
62	58	293 - 16	25/06/2016	SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y REPARACION DE MOTOR REDUCTOR (FREIDOR LINEA N°2).	INCA CROPS	SI	8342	945		
63	58	293 - 16	25/06/2016	SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y REPARACION DE MAQUINA DE COSER COSTAL AEREO MEWLONG.	INCA CROPS	SI	8136	913		
64	58	294 - 16	25/06/2016	SERVICIO DE MODIFICACION DE CHUTE CAIDA DE PRODUCTO EN ACERO INOX.	INCA CROPS	SI	7989	915		
66	62	297 - 16	27/06/2016	FABRICACION DE UNA MESA EN ACERO INOX 3-04.	INCA CROPS	SI	AGOSTO	8525	959	
68	64	299 - 16	11/07/2016	SERVICIO DE REPARACION DE TUBERIA DE SERPENTIN DE VAPOR DE AUTOCLAVE LINEA MAIZ ACERO INOX 3-04.	INCA CROPS	SI	8035	920		
69	65	300 - 16	01/07/2016	SERVICIO DE INSTALACION DE BASE DE TERMO CORLA EN AUTOCLAVE LINEA DE MAIZ EN ACERO INOX 3-04.	INCA CROPS	SI	7969	913		
73	69	304 - 16	07/07/2016	SERVICIO DE FABRICACION DE CHUTE CAIDA EN ACERO INOX MAQUINA ESCURRIDORA DE MAIZ	INCA CROPS	SI	8047	922		
74	70	305 - 16	07/07/2016	SERVICIO DE INSTALACION DE 04 SOPORTES DE LA MALLA ESCURRIDORA.	INCA CROPS	SI	8046	923		
75	75	310 - 16	19/07/2016	SISTEMA DE RAPARACION Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE BARRIL FONDO FREIDORA N°2.	INCA CROPS	SI	8304	936		
81	77	312 - 16	21/07/2016	SERVICIO DE REPARACION E INSTALACION DE GUIAS PARA BASE DE CORTADOR EN ACERO INOX.	INCA CROPS	SI	8330	942		
82	78	001 - 16	21/07/2016	SERVICIO DE REPARACION - BASE DE PLATAFORMA CAMARA FRIGORIFICA.	PROCE. TROPICAL	SI	...	948		
83	79	314 - 16	21/07/2016	SERVICIO DE INSTALACION DEL EQUIPO AL TANQUE DE REPOSICION DEL FREIDOR N°1 Y N° 2.	INCA CROPS	SI	8317	940		
84	80	315 - 16	26/07/2016	SERVICIO DE ADAPTACION DE CUCHILLO DE CORTE.	INCA CROPS	SI	8282	934		
85	81	316 - 16	26/07/2016	FABRICACION DE TAPA DE FLUACION PARA TRANSPORTADOR MALLA ESCURRIDORA ACERO INOX.	INCA CROPS	SI	8329	944		
86	82	317 - 16	26/07/2016	SERVICIO DE RECTIFICADO DE CANALES DE CHAVETA A 62 BRIDAS DE DISCO CORTADOR DE PLATANO	INCA CROPS	SI	8636	2013		
COT. 2016										

Anexo N°14

Base de datos de la empresa Exandal

Cotizaciones SEGEM 2016										
N°	N° Cotizaci	Fecha Co	Descripción del servicio	Client	Aprobaci	F. EJECUCIO	N° Ordi	N° Factu	F. Factu	F. Venc
1	027-16	07/01/2016	SERVICIO DE REPARACION GENERAL DE MOTO REDUCTOR MARCA MOTOVARIO DE 30 H/P	Exandal	SI		2204980	001-0826	10/02/2016	11/03/2016
2	028-16	09/01/2016	SERVICIO DE REPARACION E INSTALACION DE DUCTERIA LINEA TRIADO Nº2, Nº3, Nº4 EN INOX SHC - 10 - 3-04 - 6" PLANTA HARINA	Exandal	NO					
3	029-16	09/01/2016	SERVICIO DE REPARACION E INSTALACION DE DUCTERIA LINEA TRIADO Nº2, Nº3, Nº4 EN INOX SHC - 10 - 3-04 - 6" PLANTA HARINA	Exandal	NO					
4	030-16	11/02/2016	SERVICIO DE REPARACION GENERAL DE MOTOREDUCTOR DE 4 H/P WEG 1720 RPM ELEVADOR BICROMATICA SPLIT PLANTA GOMA	Exandal	NO					
5	031-16	06/02/2016	SERVICIO DE REPARACION DE MOTOR ELECTRICO DE 20 H/P DE ALTA 3,520 RPM MARCA KRAFTMANN MOLINO Nº 1 PLANTA HARINA	Exandal	NO					
6	032-16	22/02/2016	SERVICIO DE REPARACION DE MOTOR ELECTRICO DE BAJA 1720 DE 5 H/P	Exandal	NO					
7	033-16	12/03/2016	SERVICIO DE REPARACION GENERAL DE MOTO REDUCTOR MARCA MOTOVARIO DE 20 H/P MEZCLADOR Nº 1 PLANTA HARINA	Exandal	SI		2205333	001-0845	04/04/2016	04/05/2016
8	034-16	12/03/2016	SERVICIO DE REPARACION GENERAL DE MOTO REDUCTOR MARCA MOTOVARIO DE 25 H/P MEZCLADOR Nº 2 PLANTA HARINA	Exandal	SI		2205338	001-0849	04/04/2016	04/05/2016
9	035-16	15/03/2016	SERVICIO DE REPARACION DE MOTOR ELECTRICO DE 2.5 H/P	Exandal	SI		2205337	001-0848	04/04/2016	04/05/2016
10	036-16	15/03/2016	SERVICIO DE REPARACION DE MOTOR ELECTRICO DE 20 H/P TRIFASICO MARCA SIEMENS	Exandal	SI		2205336	001-0847	04/04/2016	04/05/2016
11	037-16	16/03/2016	SERVICIO DE REPARACION DE MOTOR ELECTRICO MARCA modelo DELCROSA VOGES DE 50H/P TRIFASICO	Exandal	SI		2205335	001-0846	04/04/2016	04/05/2016
12	038-16	25/04/2016	SERVICIO DE REPARACION DE TRIADORA Nº 2 MARCA modelo DELCROSA DE 13H/P TRIFASICO	Exandal	SI		2205699	001-0875	24/05/2016	23/06/2016
13	039-16	25/04/2016	SERVICIO DE REPARACION DE MOTOR TRIADORA Nº 2 MARCA SIEMENS DE 20H/P TRIFASICO	Exandal	SI		2205699	001-0875	24/05/2016	23/06/2016
14	040-16	25/04/2016	SERVICIO DE REPARACION GENERAL DE MOTOR 30 H/P 3,550 ALTA SOPRADOR DE LA PLANTA DE HARINA MARCA TERU 30 H/P TRIFASICO	Exandal	SI		2205698	001-0874	24/05/2016	23/06/2016
15	041-16	25/04/2016	SERVICIO DE REPARACION DE MOTOR ELECTRICO 30 H/P PRELIMID LINEA DE MICROPULVERIZADORA PLANTA GOMA	Exandal	SI		2205698	001-0874	24/05/2016	23/06/2016
16	042-16	14/05/2016	SERVICIO DE REPARACION DE MOTOR ELECTRICO DE ALTA 3,485 DE 5 H/P	Exandal	SI		2206225	001-0928	19/07/2016	18/08/2016
17	043-16	28/05/2016	SERVICIO DE REPARACION DE MOTOR ELECTRICO DE ALTA 3,485 DE 5 H/P SIEMENS	Exandal	SI		2205980	001-0904	24/06/2016	24/07/2016
18	044-16	28/05/2016	SERVICIO DE REPARACION DE MOTOR TURBO TRIADORANº 4 DE 20H/P TRIFASICO EN BAJA	Exandal	SI		2205976	001-0903	23/06/2016	23/07/2016
19	045-16	28/05/2016	SERVICIO DE REPARACION GENERAL DE MOTOR 25 H/P 1720 RPM MOLINO DE PIEDRA GOMA	Exandal	SI		2205970	001-0905	23/06/2016	23/07/2016
20	046-16	28/05/2016	SERVICIO DE REPARACION DE MOTOR ELECTRICO MARCA MODELO WELL DE 40 H/P TRIFASICO BAJA	Exandal	SI		2205978	001-0906	23/06/2016	23/07/2016
21	047-16	15/06/2016	SERVICIO DE REPARACION GENERAL DE MOTO REDUCTOR MARCA MOTOVARIO DE 20 H/P PLANTA HARINA	Exandal	SI		2205977	001-0908	23/06/2016	23/07/2016
22	048-16	24/06/2016	SERVICIO DE REPARACION DE TRIADORA Nº 2 MARCA modelo DELCROSA DE 13H/P TRIFASICO	Exandal	SI		2206222	001-0929	19/07/2016	18/08/2016
23	049-16	25/06/2016	SERVICIO DE REPARACION GENERAL DE MOTOR 25 H/P 1720 RPM MOLINO DE PIEDRA PLANTA GOMA	Exandal	SI		2206227	001-0930	19/07/2016	18/08/2016
24	050-16	25/06/2016	SERVICIO DE REPARACION DE MOTOR ELECTRICO DE 1.5 H/P GUSANO ALIMENTADOR LINEA MOLINO Nº 02 PLANTA HARINA	Exandal	SI		2206226	001-0931	19/07/2016	18/08/2016
25	051-16	30/06/2016	SERVICIO DE MECANIZADO DE MARTILLO DE MATERIAL CRONIC	Exandal	NO					
26	052-16	04/07/2016	SERVICIO DE MECANIZADO DE MARTILLO MATERIAL CRONIC PARA MAQUINAS TRIADORAS	Exandal	NO					
27	053-16	15/07/2016	SERVICIO DE FABRICACION E INSTALACION DE PLATAFORMA EN ACERO INOX 2700 X 1500 X 1/2" MOLINO DE PIEDRA PLANTA GOMA	Exandal	NO					
28	054-16	21/07/2016	SERVICIO DE FABRICACION E INSTALACION DE TUBERIA EN INOX DE ø 60 X 12000mm MOLINO DE PIEDRA PLANTA GOMA	Exandal	NO					
29	055-16	22/07/2016	FABRICACION DE UN TAMBOR CENTRAL ROTATIVO DE HORNO PLANTA GOMA	Exandal	NO					
30	056-16	21/07/2016	SERVICIO DE REPARACION DE MOTOR EXTRACTOR DE GERMIN PLANTA DE GOMA DE ALTA 3,550 DE 7.5 H/P DELCROSA VOGES	Exandal	SI		2206537	001-956	18/08/2016	17/09/2016
31	057-16	25/07/2016	SERVICIO DE REPARACION DE MOTOR EXCLUSA DEL CICLON HARINA MOLINO Nº 01 DE 1.5 H/P DE ALTA SIEMENS	Exandal	SI		2206502	001-953	18/08/2016	17/09/2016
32	058-16	25/07/2016	SERVICIO DE FABRICACION E INSTALACION DE TUBERIA EN INOX DE ø 60 X 13000mm x 1.6 SANITARIA PARA MOLINO DE PIEDRA PLANTA GOMA	Exandal	NO					
33	059-16	03/08/2016	SERVICIO DE FABRICACION E INSTALACION DE TUBERIA EN INOX DE ø 60 X 13000mm x 1.2 SANITARIA PARA MOLINO DE PIEDRA PLANTA GOMA	Exandal	NO					
34	060-16	03/08/2016	SERVICIO DE REPARACION DE TURBINA EXTRACTOR DE GERMIN PLANTA GOMA	Exandal	SI	AGOSTO	2206502	001-954	18/08/2016	17/09/2016

Anexo N°15

Base de datos de la empresa Melia Lima

Cotizaciones SEGEM 2016													
N°	N° Cotizar	Fecha Co	DESCRIPCION DEL SERVIDO	Cliente	Aprobado	F.EJECUCION	N° Orden	N° Fact	F. Factor	F. Venc.	Paga	F. Pago	Precio
5	1	001 - 16	FABRICACION Y SERVICIO DE INSTALACION DE UNA BARANDA EN ACERO INOX 3-04 SANITADO PARA EL PISO N° 5	Melia Lima	SI		7005726391	206	15/02/2016	15/04/2016	SI		S/ 4,158
6	2	002 - 16	FABRICACION Y SERVICIO DE INSTALACION DE UNA BARANDA EN ACERO INOX 3-04 SANITADO PARA EL PISO N° 9	Melia Lima	SI		7005726391	206	15/02/2016	15/04/2016	SI		S/ 5,544
7	3	003 - 16	FABRICACION Y SERVICIO DE INSTALACION DE PASAMANOS ESCALERA CONTRALORIA PISO N°4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	Melia Lima	SI		7005726391	205	08/02/2016	08/04/2016	SI		S/ 4,860
8	4	004 - 16	FABRICACION DE BARANDAS DE PROTECCION E INSTALACION EN EL TECHO CONTRALORIA TRABAJO EN ALTURA	Melia Lima	SI		7005726391	201	29/01/2016	29/03/2016	SI		S/ 3,400
9	5	005 - 16	FABRICACION DE 1 ESCALERA PLATAFORMA	Melia Lima	SI		7005726391	203	29/01/2016	29/03/2016	SI		S/ 900.0
10	6	006 - 16	FABRICACION DE ESCALERA DE GATO	Melia Lima	SI		7005726391	202	29/01/2016	29/03/2016	SI		S/ 2,800
11	7	007 - 16	FABRICACION DE 1 ESCALERA DE 4 PASOS PARA PLATAFORMA	Melia Lima	SI		7005726391	202	29/01/2016	29/03/2016	SI		S/ 1,350
12	8	008 - 16	FABRICACION DE REJILLAS AREA SOTANO EN ACERO 1045	Melia Lima	SI		7005726391	201	29/01/2016	29/03/2016	SI		S/ 900.0
13	9	009 - 16	CAMBIO DE 4 PLANCHAS ESTRIADAS EN PLATAFORMA SECTOR AIRE ACONDICIONADO	Melia Lima	SI		7005726391	205	08/02/2016	08/04/2016	SI		S/ 2,700
14	10	010 - 16	FABRICACION E INSTALACION DE CANALETAS EN ACERO GALVANIZADO	Melia Lima	SI		7005726391	205	08/02/2016	08/04/2016	SI		S/ 4,480
15	11	011 - 16	FABRICACION DE PISO PARA CAMARA FRIGORIFICO (COCINA)	Melia Lima	SI		7005755620	208	02/09/2016	01/05/2016	SI		S/ 6,500
16	12	012 - 16	FABRICACION E INSTALACION DE BARRAS DE SEGURIDAD Y UNION DE PASAMANOS PISO N°2N°3N°4N°5N°6N°7N°8N°9N°10	Melia Lima	SI		7005726391	201	29/01/2016	29/03/2016	SI		S/ 4,900
17	13	013 - 16	FABRICACION DE PROTECTOR DE SEGURIDAD DE BARANDA PISO 11	Melia Lima	NO								S/ 480.0
18	14	014 - 16	FABRICACION E INSTALACION DE CANALETAS PARA RED DE CABLE ELECTRICOS CHILLERS N°1 Y N°2	Melia Lima	SI		7005755697	209	08/03/2016	07/05/2016	SI		S/ 2,200
19	15	015 - 16	FABRICACION DE ESCALERA DE ACCESO A TANQUE DE GAS Y CUARTO DE MAQUINAS	Melia Lima	NO								
20	16	016 - 16	FABRICACION DE ESCALERA DE ACCESO A TANQUE DE GAS Y CUARTO DE MAQUINAS	Melia Lima	NO								
21	17	017 - 16	FABRICACION DE ESCALERA DE ACCESO A TANQUE DE GAS Y CUARTO DE MAQUINAS	Melia Lima	SI		7005624498	213	23/06/2016	22/08/2016	SI	26/08/2016	S/ 2,900
22	18	018 - 16	CAMBIO E INSTALACION DE 12 ANGULOS DE LOS PARANTES QUE SUJETAN LA PLATAFORMA DEL CHILLER	Melia Lima	NO								S/ 4,000
23	19	019 - 16	SUMINISTRO Y CAMBIO DE 8 PLANCHAS ESTRIADAS DE ESPESOR 1/8 DE 240X122cm EN PISO DE PLATAFORMA DEL CHILLER	Melia Lima	NO								S/ 5,400
24	20	020 - 16	SUMINISTRO Y CAMBIO DE PARANTES METALICOS	Melia Lima	NO								S/ 3,100
25	21	021 - 16	FABRICACION E INSTALACION DE 04 CANALETAS PARA LOS DOS CHILLERS	Melia Lima	NO								S/ 2,300
26	22	022 - 16	SERVICIO DE PINTADO GENERAL DE PLATAFORMA DEL CHILLER	Melia Lima	NO								S/ 2,300
27	23	023 - 16	SUMINISTRO Y CAMBIO DE 08 PLANCHAS ESTRIADAS DE ESPESOR 3/16 DE 240X122cm EN PISO DE PLATAFORMA DEL CHILLER	Melia Lima	NO								S/ 6,200
28	24	024 - 16	CAMBIO E INSTALACION DE 08 ANGULOS DE LOS PARANTES QUE SUJETAN LA PLATAFORMA DEL CHILLER	Melia Lima	SI		7005624505	211	15/06/2016	14/08/2016	SI	14/07/2016	S/ 2,750
29	25	025 - 16	SERVICIO DE PINTADO GENERAL DE PLATAFORMA DEL CHILLER	Melia Lima	SI		7005824513	210	15/06/2016	14/08/2016	SI	14/07/2016	S/ 3,250
30	26	026 - 16	FABRICACION DE SOPORTES Y VIGA OMEGA PARA CHILLER	Melia Lima	SI		7005833276	215	15/06/2016	14/08/2016	SI	14/07/2016	S/ 1,600
31	27	027 - 16	FABRICACION DE 4 SUJETADORES PARA TANQUE DE GAS	Melia Lima	SI		7005840103	214	23/06/2016	22/08/2016	SI		S/ 800.0
32	28	028 - 16	FABRICACION DE SOPORTES Y VIGA OMEGA PARA CHILLER DE 1 METRO DE LARGO	Melia Lima	SI		7005833276	215	23/06/2016	22/08/2016	SI		S/ 1,000
Lima													

Anexo N°16

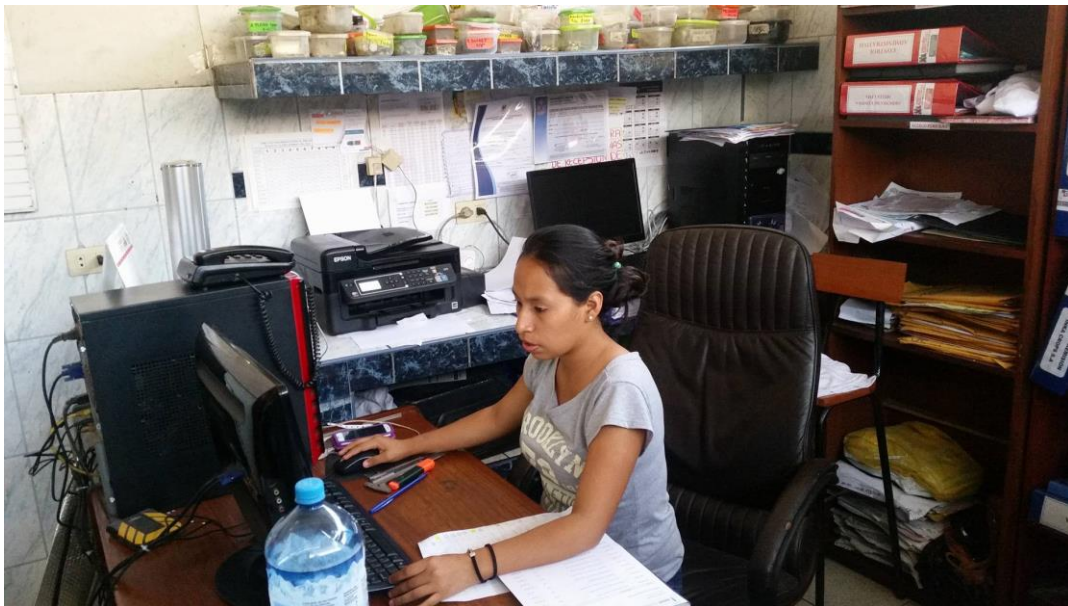
Lista de trabajadores de la empresa SEGEM S.A.C.

BASE DE DATOS DE LOS PERSONALES DE TRABAJO [Solo lectura] - Microsoft Excel

ITEMS	NOMBRES	APELLIDOS	DIRECCION	DNI	FECHA DE NACIMIENTO	TELEF.	PAIS	POLO	CALZ.
1	CARLOS SANTIAGO	ALCANTARA DURAN		70338047	29/03/1997				
2	CRISTHIAN RONAL	ALVARADO PUYEN		60094540	22/12/1993				
3	LUZMILA	ANCCO MACHACCA	Calle Aguas verdes 165- El Agustino	46963109	15/04/1992	970055336			
4	JOSE ALEJANDRO	CASTRO BALTAZAR	Coop. De viv. Virgen de Fatima - los olivos		19/02/1985	991094698			
5	RAUL VICTOR	MARTINEZ SAMANAMUD	Asoc. De viv. San Antonio - Huacho	44918059	12/11/1987	980923437	28	S	40
6	VICTOR MARIANO	MELGAR ANCCO	Calle Aguas verdes 165- El Agustino		19/05/1976	983656011	32	M	41
7	PEDRO ANTONIO	MELGAR ANCCO	Calle Aguas verdes 165- El Agustino	10417216	13/06/1970	985533756	32	M	41
8	JAHIR ANTONIO	MELGAR RENGIFO	Calle Aguas verdes 165- El Agustino	70125945	09/11/1995	941802244	28	S	40
9	FLOR	ROJAS CASAVERDE							
10	DIEGO JOSE	SUMARAN PAREDES	Av. Grau 1951 urb. Santoyo - El Agustino		13/08/1995	923904113	30		41

Anexo N°17

Oficina de la empresa SEGEM S.A.C. Administración y compras



Anexo N°18

Área de Producción de la empresa SEGEM S.A.C.



Factura de la empresa SEGEM S.A.C.

93

Guía de remisión de la empresa SEGEM S.A.C.

94

Anexo N°21

Materiales que usa la empresa



Rodajes



Piñones



Pernos



Nipes y tubería



Acero inoxidable



Fierro negro



Aluminio



Bridas



Mega grey



Loctite



Bronce



Manometro

Anexo N°22

Proveedores de la empresa Segem S.A.C.



Anexo N°23

Clientes de la empresa Segem S.A.C.



Anexo N°24

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	CREDIBILIDAD							
1	Trabajos realizados	✓		✓		✓		
2	Fidelización	✓		✓		✓		
	FIABILIDAD							
13	Trabajaos Atrasados	✓		✓		✓		
14	Cotizaciones realizadas	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: CALDERON Coello Luis Augusto DNI: 09444484

Especialidad del validador: MBA - MAESTRO EN ADM. DE NEGOCIOS

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

03 de 06 del 2016



Firma del Experto Informante.

Anexo N°25

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	SELECCIÓN DE PROVEEDOR							
1	Entregas Perfectas	/		/		/		
2	Nivel de Cumplimiento de los Proveedores	/		/		/		
	CONTROL DE COMPRA							
13	Productos Devueltos	/		/		/		
14	Calidad de las especificaciones técnicas de Pedidos Generados	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: CAUDERON Cabello Luis Alberto DNI: 09444484

Especialidad del validador: MBA - MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

03 de FEV del 2016

Firma del Experto Informante.

Anexo N°26



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE LA GESTION DE COMPRA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	SELECCIÓN DE PROVEEDOR							
1	Entregas Perfectas	/		/		/		
2	Nivel de Cumplimiento de los Proveedores	/		/		/		
	CONTROL DE COMPRA							
13	Productos Devueltos	/		/		/		
14	Calidad de las especificaciones técnicas de Pedidos Generados	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: CUBAS YALDIVIA OSCAR DNI: 08082677

Especialidad del validador: MAESTRO EN ADMINISTRACION Y DIRECCION DE EMPRESAS

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de.....del 20.....

Ester Cubas

Firma del Experto Informante.

Anexo N°27

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	CREDIBILIDAD							
1	Trabajos realizados	✓		✓		✓		
2	Fidelización	✓		✓		✓		
	FIABILIDAD							
3	Trabajos Atrasados	✓		✓		✓		
4	Cotizaciones realizadas	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: UBAS VALDIVIA OSCAR DNI: 08082677

Especialidad del validador: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de.....del 20.....



 Firma del Experto Informante.

Anexo N°28



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DE COMPRAS.

GESTION DE COMPRAS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	SELECCIÓN DE PROVEEDOR							
1	Entregas Perfectas	/		/				
2	Nivel de Cumplimiento de los Proveedores	/		/				
	CONTROL DE COMPRA							
13	Productos Devueltos	/		/				
14	Calidad de las especificaciones técnicas de Pedidos Generados	/		/				

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Mónica Rey Córdova DNI: 10197125

Especialidad del validador: Metodólogo

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

01 de 06 del 2016

Firma del Experto Informante.

Anexo N°29

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE calidad de servicio.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	CREDIBILIDAD							
1	Trabajos realizados	✓		✓		✓		
2	Fidelización	✓		✓		✓		
	FIABILIDAD							
3	Trabajaos Atrasados	✓		✓		✓		
4	Cotizaciones realizadas	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☐] Aplicable después de corregir [☐] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Wanda Rey Córdova DNI: 10197125

Especialidad del validador: Marketing

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

02 de 06 del 2016



Firma del Experto Informante.

Anexo N°30



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE LA GESTION DE COMPRA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	SELECCIÓN DE PROVEEDOR							
1	Entregas Perfectas	/		/		/		
2	Nivel de Cumplimiento de los Proveedores	/		/		/		
	CONTROL DE COMPRA							
13	Productos Devueltos	/		/		/		
14	Calidad de las especificaciones técnicas de Pedidos Generados	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr/ Mg: Vilela Roman Luis Alberto DNI: 25607329

Especialidad del validador: Ing. Industrial

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

14 de 06 del 2016


Firma del Experto Informante.

Anexo N°31



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	CREDIBILIDAD							
1	Trabajos realizados	✓		✓		✓		
2	Fidelización	✓		✓		✓		
	FIABILIDAD							
3	Trabajaos Atrasados	✓		✓		✓		
4	Cotizaciones realizadas	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Villa Romero Luis Alberto DNI: 25607329

Especialidad del validador: Ing. Industrial

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

...14 de ...06 del 2016

Firma del Experto Informante.